OMBUDSMAN ONTARIO

Rapport annuel 2003–2004

À l'œuvre pour assurer des services du gouvernement provincial équitables et responsables

OMBUDSMAN ONTARIO

Le 17 juin 2004

L'honourable Alvin Curling
Président
Assemblée législative
Province de l'Ontario
Queen's Park

Monsieur le Président,

J'ai le plaisir de présenter, conformément à l'article 11 de la *Loi sur l'ombudsman*, mon rapport annuel pour la période du 1er avril 2003 au 31 mars 2004 ainsi qu'un addenda à mon rapport annuel, afin que vous puissiez les déposer devant l'Assemblée législative.

Je vous prie d'agréer, Monsieur le Président, l'assurance de mes sentiments les plus distingués,

L'ombudsman,

Clare Lewis, c.r

Clare Lewis, c.r.
125 Queens Park
Toronto (Ontario) M5S 2C7
Téléphone : 416 586-3300
Télécopieur : 416 586-3485
ATS : 1 866 411-4211
1 800 387-2620 (Français)
1-800-263-1830 (English)

Table des matières

Message de l'ombudsman 2
Exposés de cas importants 10
Revue de l'année écoulée 26
Plaintes 38
Tableaux des statistiques 46
Exposés de cas 54
Personnel du bureau de l'ombudsman de l'Ontario 95

ISSN 1708-0886
ISBN 0-7794-6392-7

Clare Lewis, c.r.

Ombudsman Ontario : À l'œuvre pour assurer des services du gouvernement provincial équitables et responsables

« Je crois qu'il appartient à l'ombudsman d'exercer ce pouvoir d'enquêter de sa propre initiative, dans les circonstances appropriées, pour examiner les problèmes des patients en hôpitaux psychiatriques, des personnes âgées, des enfants handicapés, et de tous ceux qui ne peuvent peut-être pas s'exprimer ou se faire entendre. »

Clare Lewis, c.r.
Ombudsman de l'Ontario

Message de l'ombudsman

Clare Lewis

C'est la toute dernière année que j'occupe les fonctions d'ombudsman de l'Ontario. À la lumière des quatre dernières années et demie, je crois pouvoir dire que mon bureau a vécu un processus de changement positif, aussi bien structurellement que culturellement.

Depuis que je suis entré en poste, j'encourage l'utilisation stratégique et efficace des ressources pour en maximiser les effets. L'une des méthodes que j'ai adoptées à cette fin consiste à signaler les problèmes directement au ministre responsable, plutôt que d'entamer une enquête officielle qui peut exiger beaucoup de temps et de ressources. Je crois que cette méthode est particulièrement pertinente quand mes inquiétudes portent principalement sur des questions de lois, de politiques ou de programmes, et non d'administration gouvernementale. En novembre 2003, j'ai écrit au ministre des Affaires municipales (actuellement Affaires municipales et Logement), l'avisant que j'avais reçu de nombreuses plaintes de locataires, ou de plaintes faites en leur nom, à propos de la *Loi de 1997 sur la protection des locataires*, et lui disant mon inquiétude quant au mécanisme législatif qui régit actuellement la location résidentielle. Je lui ai indiqué qu'en raison du processus d'expulsion par défaut, beaucoup de gens ont été mis à la porte sans médiation ou sans audience sur le bien-fondé de l'expulsion. Je suis tout particulièrement préoccupé par le fait que de telles expulsions peuvent avoir des conséquences disproportionnées et lourdes pour les locataires vulnérables : personnes du troisième âge, chefs de famille monoparentale ayant de jeunes enfants à charge, personnes handicapées, et allophones.

J'ai noté que la *Loi de 1997 sur la protection des locataires*, actuellement en vigueur, présente un certain nombre de problèmes, provenant entre autres de l'échéancier de contestation des demandes d'expulsion qui est extraordinairement court vu la gravité des conséquences d'une expulsion pour les individus et les familles. J'ai suggéré qu'on devrait montrer plus de souplesse dans l'exercice du pouvoir discrétionnaire en ce qui concerne l'expulsion des locataires, et j'ai lancé une mise en garde disant que le processus d'expulsion ne devrait pas devenir un exercice mécanique déshumanisé. La *Loi de 1997 sur la protection des locataires* a peut-être engendré de meilleures performances administratives que la *Loi sur la location immobilière*, mais je crains que le processus d'équité n'en ait souffert. J'ai demandé avec instance au ministre d'envisager de redresser l'équilibre.

J'ai été encouragé par la réponse du ministre, qui reconnaissait les lacunes des textes de loi et qui confirmait la promesse électorale de déposer un nouveau projet de loi pour révoquer la *Loi de 1997 sur la protection des locataires* et pour rétablir un « vrai contrôle des loyers ». Le ministre a précisé que mes suggestions seraient attentivement considérées lors de ce processus. Le ministère des Affaires municipales et du Logement a également confirmé qu'il répondrait aux questions soulevées dans mon précédent Rapport annuel à propos de la disposition de la *Loi de 1997 sur la protection des locataires* qui permet aux propriétaires de demander des augmentations de loyer suite à des hausses extraordinaires du coût des services publics résidentiels. La loi actuelle engendre des déséquilibres car les locataires n'ont pas le droit similaire de demander une réduction de loyer, une fois que ces hausses extraordinaires n'ont plus cours. Le 29 mars 2004, le Ministère a annoncé la création du Programme provincial des banques d'aide au loyer, qui comporte un engagement de 10 millions $ en subventions provinciales aux municipalités qui gèrent actuellement, ou veulent mettre en place, des banques d'aide au loyer.

Cette année, mon bureau a reçu des plaintes de locataires qui habitent des logements sociaux et qui paient un loyer au prix du marché. Actuellement, ces locataires n'ont aucun recours en vertu de la *Loi de 1997 sur la protection des locataires* pour contester des augmentations de loyer, et la *Loi de 2000 sur la réforme du logement social* ne comporte aucune disposition de révision des loyers. En réponse à ma lettre lui disant que je préconisais la création d'un processus d'appel indépendant pour les locataires des logements sociaux qui paient un loyer au prix du marché, le ministre des Affaires municipales et du Logement m'a avisé qu'une révision exhaustive de la *Loi de 1997 sur la protection des locataires* était en cours. Le ministre a expliqué que cette étude fournirait l'occasion de considérer la création d'un processus d'appel pour ces locataires, et il a indiqué qu'il prendrait mes opinions en considération. Il a noté que le Ministère procédait à un examen approfondi des règlements de la *Loi de 2000 sur la réforme du logement social*, et il a indiqué qu'il avait demandé à son personnel ministériel de considérer mes préoccupations et de voir s'il y avait possibilité de mettre en place un processus d'appel pour les locataires qui font face à des augmentations au-dessus de la ligne directrice.

Au cours de l'année, j'ai été alerté des difficultés vécues par un certain nombre de personnes ayant des déficiences développementales et mentales, qui étaient en attente d'un placement résidentiel dans la province. Ces personnes vivent actuellement en hôpitaux psychiatriques, mais les professionnels de la santé qui s'occupent d'elles considèrent qu'un milieu hospitalier ne leur convient pas, ou n'est pas à leur avantage. Bien que les professionnels de la santé estiment que ces personnes réussiraient à vivre dans la communauté, avec l'appui nécessaire, il n'existe pas de possibilité de placement résidentiel pour les patients « à diagnostic double » souffrant de sérieux problèmes de santé. Une étude récente du Centre de toxicomanie et de santé mentale estime à 416 le nombre de patients à diagnostic double qui vivent actuellement en hôpitaux psychiatriques. Sur ce total, 12 pour 100 seulement exigeaient des soins en milieu hospitalier. L'auteur de l'étude avançait que la plupart des patients hospitalisés pourraient réussir à vivre dans la communauté, s'ils disposaient des soins intensifs requis. Le manque de financement semble être l'obstacle majeur aux possibilités de placements résidentiels pour les patients à diagnostic double. Le ministère des Services sociaux et communautaires a indiqué à mon bureau que les suppléments de coûts occasionnés par les soins pour les patients à diagnostic double pouvaient drainer considérablement les budgets des organismes et restreignaient la capacité des fournisseurs de services à accepter de nouveaux patients à diagnostic double. Le Ministère ne garde pas de relevés sur le nombre de patients inscrits aux listes d'attente, ni sur la longueur de l'attente pour un placement résidentiel. Mais mon bureau a connaissance de certains patients qui attendent un placement depuis plus de trois ans. Comme la question des placements pour les patients à diagnostic double relève des services sociaux et communautaires, ainsi que des services de santé, j'ai écrit au ministre de la Santé et des Soins de longue durée ainsi qu'à la ministre des Services sociaux et communautaires. Je leur ai demandé ce que leur ministère respectif comptait faire afin de remédier aux attentes de placement résidentiel pour les patients à diagnostic double.

Les deux Ministères m'ont répondu et ont noté qu'ils avaient conjointement appuyé un ouvrage intitulé « Dual Diagnosis : An Introduction to the Mental Health Needs of Persons with Developmental Disabilities » et qu'ils avaient organisé des séances régionales de formation dans toute la province en mars 2004 suite à cette publication. Ils m'ont avisé que tous deux allaient travailler de concert pour faciliter le placement des patients à diagnostic double dans les milieux de vie les mieux appropriés, et que les logements avec services de soutien sont l'une des composantes des services communautaires requis à cette fin. J'ai aussi été informé que des comités paritaires sur les patients à diagnostic double avaient été créés, pour faciliter l'accès des services à ces patients. La ministre des Services sociaux et communautaires a déclaré que, bien que chaque communauté élabore ses propres processus, bon nombre d'entre elles donnent priorité aux patients actuellement en hôpitaux psychiatriques qui n'ont plus besoin de soins hospitaliers, pour l'accès aux placements résidentiels ou aux programmes de soutien, quand de nouveaux programmes ou de nouvelles ressources deviennent disponibles (par exemple, la création de nouveaux logements récemment annoncée). À l'avenir, je surveillerai les plaintes soumises à mon bureau à propos du placement résidentiel des patients à diagnostic double pour évaluer les progrès réalisés.

Un autre moyen d'accroître l'efficacité de mon bureau consiste à renforcer ma capacité stratégique d'enquêter de ma propre initiative. L'un des buts que je poursuis quand j'exerce ce pouvoir est de venir en aide aux personnes les plus vulnérables de notre société. Je crois qu'il appartient à l'ombudsman d'exercer ce pouvoir d'enquêter de sa propre initiative, dans les circonstances appropriées, pour examiner les problèmes des patients en hôpitaux psychiatriques, des personnes âgées, des enfants handicapés, et de tous ceux qui ne peuvent peut-être pas s'exprimer ou se faire entendre.

L'an dernier, j'ai fait un rapport sur une enquête entreprise de ma propre initiative sur l'ancien ministère des Services à la collectivité, à la famille et à l'enfance. Le Ministère semblait agir de manière réactive quand il planifiait et surveillait les changements dans la prestation de ses services aux enfants ayant des besoins spéciaux, et il ne paraissait pas avoir une vision ministérielle claire de l'envergure de la question. Dans mon sommaire d'enquête, je suis arrivé à l'opinion préliminaire que le Ministère devrait obtenir les données requises afin de déterminer le niveau de services en établissement exigé en Ontario pour les enfants ayant des besoins spéciaux, et qu'il devrait planifier en conséquence. Dans sa réponse, le Ministère a entrepris de m'informer chaque semestre des progrès réalisés quant à l'élaboration d'une politique et d'un cadre de financement pour les services de soutien en établissement destinés aux enfants ayant des besoins spéciaux complexes. Les services à l'enfance et à la jeunesse relèvent désormais du ministère des Services à l'enfance et à la jeunesse. Ce Ministère m'a fait savoir qu'il avait achevé un exercice complexe de collecte des données, recueillant ainsi des renseignements détaillés sur les services et les finances de centaines d'organismes de paiements de transfert et d'exploitants privés, partout dans la province, et qu'il procédait à l'analyse de ces données. Le Ministère recueille aussi les commentaires des bureaux régionaux pour déterminer les meilleurs modèles de prestation de services aux communautés de l'Ontario. Il a commencé à examiner diverses sources pour mieux prévoir les besoins futurs et émergents de ses services en établissement, ainsi que des services en établissement relevant d'autres compétences.

Cette année, j'ai mené une enquête de ma propre initiative sur les listes d'attente et sur les retards de service du Programme intensif d'intervention précoce auprès des enfants autistes. Mon enquête a révélé que, de l'automne 2000 (soit au commencement du programme) jusqu'au 31 décembre 2002, 423 enfants autistes en attente de services sont devenus inadmissibles parce qu'ils avaient atteint l'âge de six ans. Je considère qu'il est outrageant de laisser des centaines d'enfants autistes « dépasser l'âge » limite du programme, sans jamais leur assurer de services, alors que certains attendaient depuis plus de 18 mois. Le 26 mars 2004, la ministre des Services à l'enfance et à la jeunesse a annoncé un plan d'action relativement aux services pour les enfants autistes. Je considérerai les annonces faites par le Ministère au sujet de l'autisme et j'envisagerai au besoin quelles démarches ultérieures

entreprendre au cours de la prochaine année financière. Dans un autre cas qui relevait également de ce Ministère, j'ai enquêté sur les retards dans la prestation de services spéciaux aux familles ayant à charge des enfants ou des adultes mentalement handicapés. Une fois mon enquête commencée, le Ministère a entrepris un certain nombre de mesures pour revoir ses pratiques ministérielles.

La *Loi sur l'ombudsman* me confère le droit de mener des enquêtes concernant toute une gamme d'organisations gouvernementales provinciales, dont beaucoup sont habituellement en possession de renseignements personnels sur la santé. Durant mes enquêtes, surtout lorsqu'il s'agit d'enquêtes systémiques, je dois souvent obtenir ce type de renseignements pertinents. Or dans ces circonstances, il peut s'avérer difficile, voire même impossible, d'obtenir le consentement personnel des intéressés. Il est donc essentiel pour moi d'avoir pleinement accès à de tels renseignements sans consentement personnel. Dans certains cas, par exemple lors de mes enquêtes systémiques sur les soins de santé dans les services correctionnels, je ne peux pas enquêter efficacement si je dois obtenir des consentements personnels. Étant donné que la *Loi sur l'ombudsman* stipule que mes enquêtes doivent être menées en privé, qu'elle m'impose de strictes exigences de confidentialité, et que personne ne peut consulter mes dossiers en vertu de la *Loi sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée*, tout renseignement personnel sur la santé qui me provient d'une tierce partie est protégé.

Le Projet de loi 31, qui comprenait la *Loi de 2004 sur la protection des renseignements personnels sur la santé*, a récemment proposé l'ajout de mesures de sauvegarde, que j'appuie en général. Je crois qu'il est clairement dans l'intention du Projet de loi 31 que mon bureau continue d'avoir accès aux renseignements personnels sur la santé dans le cadre de mes enquêtes. Mais vu son langage, je m'inquiétais que ce Projet de loi ne nuise de façon non intentionnelle à mon pouvoir d'enquêter sur des organisations du gouvernement provincial, dans certaines circonstances. C'est pourquoi j'ai fait une déposition au Comité permanent des affaires gouvernementales chargé d'étudier ce texte de loi, et j'ai suggéré un amendement pour clarifier mon droit à obtenir des renseignements personnels sur la santé lors de mes enquêtes. Certes, dans notre société complexe et changeante, il est essentiel que des règles claires s'appliquent à la confidentialité des renseignements personnels sur la santé, mais il faut veiller à ce que l'administration gouvernementale rende compte de l'utilisation qu'elle fait de ces renseignements, ainsi que de sa conduite en général. Quand le Projet de loi 31 a été renvoyé en deuxième lecture à l'Assemblée législative par le Comité permanent des affaires gouvernementales, il comprenait un amendement corrélatif à la *Loi sur l'ombudsman* stipulant qu'aucune disposition de la *Loi sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée* ou de la *Loi de 2004 sur la protection des renseignements personnels sur la santé* n'interdit à quiconque de fournir des renseignements personnels sur la santé à l'ombudsman dans le cadre d'une enquête. Ce Projet de loi a maintenant reçu la sanction royale.

Le rôle d'un ombudsman est unique et lui confère le droit d'exercer de manière autonome des pouvoirs étendus de surveillance, d'enquête et de recommandation. Mais actuellement, un nombre grandissant de personnes qui s'occupent des plaintes, dans le secteur public comme dans le secteur privé, utilisent le terme « ombudsman » pour désigner leur poste. Je crois que si cette tendance s'affirmait, surtout au gouvernement provincial, elle engendrerait la confusion parmi le public et réduirait l'importance du rôle de l'ombudsman. Les membres du public devraient savoir clairement qu'il existe un seul ombudsman provincial, chargé de considérer leurs plaintes. Dans certaines juridictions internationales, l'usage du terme « ombudsman » est restreint par la loi. En Saskatchewan, le gouvernement de la province a pris des mesures pour s'assurer qu'aucun fonctionnaire ne s'approprie ce terme, à moins d'avoir les prérequis d'un ombudsman. Le gouvernement de la Saskatchewan a pour politique d'interdire à tout organisme gouvernemental d'utiliser le terme « ombudsman » pour désigner un poste, à moins que ce poste ne soit désigné en ce sens par les textes de loi, en accord avec l'ombudsman en fonction dans la province. J'encourage la province de l'Ontario a adopter une politique similaire.

Le monde a changé irrévocablement depuis les événements du 11 septembre 2001, dont les répercussions continuent de se faire sentir à l'étranger comme ici. Dans un discours que j'ai prononcé cette année à la Conférence annuelle de l'Association des ombudsmans des États-Unis, j'ai noté que les événements du 11 septembre avaient sabré les sentiments de sécurité, de confiance et de souci de l'équité de la société nord-américaine. Quand des menaces graves, diffuses et incertaines pèsent sur notre sens même de sécurité, elles peuvent provoquer des réponses dangereuses, et de longue portée, de la part de nos gouvernements, ce qui peut miner nos concepts et nos valeurs essentiels de saine démocratie ainsi que la notion fondamentale d'équité qui va de pair avec elle.

À mon avis, le respect des droits individuels et l'équité au sein de l'administration gouvernementale ne devraient être ni oblitérés, ni oubliés, face à nos craintes accrues pour la sécurité. En ces temps difficiles, il est essentiel que les organisations d'ombudsmans au service du public continuent de préconiser des réponses mesurées et justes de la part du gouvernement.

L'instauration d'exigences rigoureuses pour la délivrance de documents personnels d'identité est un exemple concret des répercussions continues des événements du 11 septembre sur les organisations gouvernementales. Certes, la nécessité de telles exigences n'est généralement pas contestée, mais leur application a eu des effets adverses sur la prestation des services du gouvernement provincial au public. La Direction du registraire général de l'état civil, qui relève du ministère des Services aux consommateurs et aux entreprises, enregistre et fournit des certificats connexes aux divers événements de la vie, dont les naissances, les décès, les mariages, les adoptions et les changements de noms. Pour la première fois depuis 1996, la Direction du registraire général de l'état civil figure sur la liste des 10 organisations gouvernementales qui ont fait l'objet du plus grand nombre de plaintes à mon bureau. Le nombre de plaintes reçues par mon bureau à son sujet a doublé de 2001-2002 à 2002-2003, puis a quadruplé depuis 2002-2003. Les retards de services à la Direction sont maintenant légion et causent des torts considérables au public. J'ai présenté un rapport suite à une enquête de ma propre initiative sur la situation, de même que sur un certain nombre de cas illustrant les retards importants qui ont nécessité l'intervention de mon bureau. Le Ministère a répondu aux besoins signalés et a déployé un complément important de personnel et de ressources pour remédier à ce grave problème de services. Je surveillerai les résultats.

Je continue d'encourager les organisations gouvernementales à créer des systèmes internes de plaintes. Ces systèmes offrent la possibilité de régler les plaintes sans faire appel à l'intervention externe des tribunaux ou de mon bureau. Ils permettent aux organisations d'examiner les plaintes avant qu'elles ne s'amplifient et de trouver des solutions adaptées à leur mandat et à leurs ressources. Quand une organisation veille efficacement au règlement des plaintes, grâce à un système interne, sa crédibilité et sa réputation s'en trouvent grandies. Disposer d'un tel processus permet à une organisation d'analyser et d'évaluer son fonctionnement ainsi que ses répercussions. Un processus interne efficace de plaintes peut mener à une amélioration des services et enrayer l'apparition de plaintes futures.

Mon bureau fait souvent fonction de ressource auprès des organisations qui veulent mettre en oeuvre un service interne de plaintes. Cette année, il a conseillé la Division des services aux victimes, qui relève du ministère du Procureur général, de même que la nouvelle Commission des pratiques équitables qui fait partie de la Commission de la sécurité professionnelle et de l'assurance contre les accidents du travail, et il les a renseignées sur le règlement interne des plaintes. Mon bureau a également fait une présentation à un comité pluriministériel à la Direction des politiques générales du Secrétariat du Conseil de gestion, à propos des composantes essentielles d'un système de gestion des plaintes.

Dans ce Rapport annuel, j'ai inclus un document intitulé « Créer un processus interne de plaintes », avec une liste de vérification des points essentiels que je recommande aux organisations de considérer pour élaborer un système de plaintes. Mon bureau a un programme de « Plaintes à notre endroit » depuis 1996, et chaque année je fais un rapport des résultats. Ce programme a mené

à des améliorations des services dans mon propre bureau. Je reconnais qu'aucune organisation - y compris la mienne - n'est parfaite, et je crois que toute organisation devrait rectifier et réparer les erreurs avec promptitude et sincérité. Pour illustrer ce point, mentionnons que mon bureau a réglé cette année une plainte qui était malheureusement de vieille date, à propos d'une question complexe dont l'examen s'était prolongé sur plusieurs années. Dans ce cas, le service assuré par mon bureau avait été bien inférieur à la norme. Nous avons présenté des excuses par écrit et, fidèle à mon principe de recommander aux organisations gouvernementales qu'elles indemnisent les plaignants pour les frustrations causées par une mauvaise administration, nous avons dédommagé l'intéressé.

Lorsque je suis devenu ombudsman en janvier 2000, le Bureau des obligations familiales (BOF), qui est chargé d'appliquer les ordonnances de pension alimentaire pour conjoint et pour enfants dans la province, m'est vite devenu familier par force des choses. Tout au long de mon mandat, le BOF est venu en seconde position parmi les organismes qui génèrent le plus grand nombre de plaintes et de demandes de renseignements adressées à mon bureau. Dans mon premier Rapport annuel, j'ai signalé que mon bureau avait reçu 1 451 plaintes et demandes de renseignements relatives au BOF. La situation n'a guère changé depuis. Cette année, mon bureau a reçu 1 467 plaintes et demandes de renseignements sur le BOF. Durant ma deuxième année de service, j'ai mené une enquête de ma propre initiative sur le système informatique du BOF. J'ai conclu alors que le BOF devrait remplacer son système s'il voulait remplir efficacement son mandat. Trois ans plus tard, mon opinion reste inchangée. Bien que le BOF ait récemment mis en oeuvre des projets administratifs temporaires pour traiter les appels courants, pour mettre à jour les adresses, les inscriptions et les notifications à propos des cas signalés aux agences d'évaluation du crédit, ses ressources technologiques cruciales restent inadéquates. Les exposés de cas sélectionnés pour ce présent rapport montrent que de graves inefficacités subsistent, qui sont tout simplement injustifiées, en particulier quand elles touchent des gens dans le besoin.

On m'a avisé que le BOF continue de solliciter l'approbation d'un nouveau modèle de prestation de services intégrés, qui comprendrait un nouveau logiciel et un nouveau système de gestion des cas. Cependant, même si le financement de ce projet nécessaire est approuvé, la mise en oeuvre exigera sans doute pas mal de temps. Entre-temps, les familles qui dépendent de l'application efficace des ordonnances par le BOF, et du versement prompt et pertinent des fonds perçus, continueront de souffrir. Mon Rapport annuel présente une sélection d'exposés de cas qui montrent les problèmes occasionnés par le BOF. Les lignes téléphoniques de cet organisme sont constamment occupées et de très nombreuses personnes ne parviennent jamais à parler à quelqu'un. Pour expliquer ses erreurs de comptabilité et autres fautes administratives, qui sont causes de frustrations et de pertes financières pour les bénéficiaires comme pour les payeurs de pension, le BOF cite souvent les erreurs humaines. En février 2004, il y avait 1 319,2 millions $ d'arriérés aux bénéficiaires, dont 209,8 millions $ étaient dus au trésorier provincial par suite de cessions d'aide sociale. S'il n'obtient pas les ressources complémentaires nécessaires, le BOF ne pourra pas répondre adéquatement aux besoins qu'il est censé combler et il ne pourra pas satisfaire les attentes du public de l'Ontario.

Les Services correctionnels, qui relèvent du ministère de la Sécurité communautaire et des Services correctionnels, restent la source du plus grand nombre de plaintes et de demandes de renseignements reçues par mon bureau, avec un total de 7 640 cette année. Ce nombre élevé de plaintes n'est pas surprenant quand on considère que les détenus des établissements correctionnels provinciaux dépendent du Ministère pour leurs besoins essentiels, comme la nourriture, les vêtements, l'abri et les soins médicaux. En dépit de l'accent nécessairement placée sur les Services correctionnels, je tiens à souligner que je comprends les difficultés auxquelles le Ministère se trouve confronté. Je reconnais tout particulièrement les efforts que font les dirigeants afin de créer un milieu plus humain pour les détenus, conformément aux obligations d'une société civile. Cette année, j'ai mené plusieurs enquêtes de ma propre initiative sur les activités du Ministère. J'ai considéré « l'isolement » dans un centre correctionnel privé où les détenus étaient confinés dans leur cellule pendant des mois, et où cette pratique s'était prolongée en raison d'une dispute sur

la responsabilité de réparer des murs endommagés durant une émeute. J'ai aussi enquêté sur la manière dont le Ministère veillait au respect des exigences contractuelles pour les services de repas et les soins de santé dans ce même établissement. Par ailleurs, j'ai été fort inquiet d'apprendre que des détenus placés dans un établissement provincial pour des raisons d'immigration relevant du gouvernement fédéral ne bénéficiaient pas en temps utile des soins de santé courants et urgents à cause de décisions de fonctionnaires fédéraux. J'ai donc entamé une enquête à ce sujet, et le Ministère est alors passé à l'action pour s'assurer que les détenus confiés à la province reçoivent des soins médicaux en temps opportun. J'ai également enquêté sur un problème qui résultait d'une erreur administrative, qui avait privé un groupe de détenues de leur droit de vote. Une autre de mes enquêtes a porté sur la planification qui avait entouré l'ouverture du Centre d'évaluation des jeunes de Toronto, abondamment critiqué en raison de ses conditions de détention des adolescents, et dont la fermeture est enfin confirmée. Mon Rapport annuel comprend de nombreux exposés de cas de détenus qui s'en sont remis à nous pour obtenir une aide l'an dernier, et une de ses parties intitulée « Regards sur les services correctionnels » fait le point sur certains problèmes du secteur correctionnel cette année.

Ce rapport comporte aussi de nombreux exemples de succès, qui n'auraient pas été possibles sans la collaboration de fonctionnaires dévoués et consciencieux. J'ai remis un Prix d'excellence d'Ombudsman Ontario à la fonction publique à cinq fonctionnaires ontariens, reconnaissant ainsi qu'ils s'étaient constamment efforcés de trouver des moyens de résoudre les problèmes et d'assurer un meilleur service au public, en réponse aux plaintes communiquées par mon personnel. Cette année, les cinq lauréats de ce prix faisaient respectivement partie des Services intégrés pour enfants, Direction du soutien administratif (ministère des Services à l'enfance et à la jeunesse), du Bureau des obligations familiales (ministère des Services sociaux et communautaires), du Bureau de perfectionnement en conduite automobile (ministère des Transports), du Centre correctionnel du Centre-Est, et de l'Unité de la conformité des opérations au Centre correctionnel du Centre-Nord (ministère de la Sécurité communautaire et des Services correctionnels).

J'ai continué de promouvoir le rôle des ombudsmans, aussi bien sur le plan national qu'à l'échelle internationale. Cette année, mon bureau a contribué à la conception et à la présentation de matériel de formation pour les membres du Forum canadien des ombudsmans. De plus, j'ai eu des échanges avec mes collègues provinciaux et territoriaux, en tant que membre du Conseil canadien des ombudsmans parlementaires. J'ai aussi continué d'assumer mes fonctions de président de l'Institut International de l'Ombudsman, et j'ai participé à des activités comme une Table ronde internationale pour les ombudsmans des anciennes républiques soviétiques afin de les appuyer dans leur contribution à la transition de leurs nations vers la démocratie. Cette table ronde était organisée par le Programme des Nations Unies pour le développement (PNUD), à Baku, Azerbaïdjan, et j'y ai participé à l'invitation et aux frais du PNUD. Par ailleurs, j'ai eu le plaisir d'obtenir le statut de chercheur invité à un membre du personnel du Bureau de l'ombudsman de la Corée pour qu'il vienne étudier au quartier général de l'Institut, à la faculté de droit de l'Université de l'Alberta. L'Institut tiendra son VIIIe Congrès international au mois de septembre, dans la ville de Québec, et aura pour thème général « Équilibre des droits et responsabilités individuels dans l'exercice de la citoyenneté - Le rôle de l'ombudsman ».

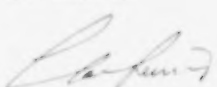
En ce qui concerne l'avenir, je considère que nous sommes bien partis pour réaliser notre vision organisationnelle d'ici 2005. Cette vision consiste notamment à réussir la sensibilisation communautaire et à partager l'information avec le gouvernement, à utiliser sagement les ressources, à prendre une place de leader dans la communauté internationale des ombudsmans, à suivre des pratiques stratégiques et techniques efficaces de ressources humaines, et à établir une philosophie de leadership parmi le personnel pour promouvoir la participation, l'innovation et la créativité. Notre exposé de vision organisationnelle, intitulé *Point de mire*, est disponible pour le public : on peut se le procurer auprès du service des communications ou en consultant notre site Web.

J'ai la satisfaction d'avoir fait près de quarante ans de carrière dans des rôles connexes à la justice criminelle, réglementaire et administrative, notamment en tant que juge à la Cour provinciale et que commissaire aux plaintes contre la police pour

l'Ontario (poste d'ombudsman exécutif spécialisé). Je me souviens tout à fait clairement de la création du bureau d'Ombudsman Ontario en 1975. J'ai connu chacun de mes quatre prédécesseurs et j'ai suivi de près leur carrière d'ombudsman. Quand le poste d'ombudsman de l'Ontario est devenu vacant à la fin de 1999, j'ai posé ma candidature, estimant que ce poste de service au public serait une conclusion honorable et pertinente à ma vie professionnelle.

Mon mandat d'ombudsman s'achèvera le 29 janvier 2005 et je prendrai alors ma retraite, confiant d'avoir travaillé ces dernières années avec des hommes et des femmes attachés aux principes de l'ombudsman pour défendre ce qu'il y a de plus précieux dans nos valeurs démocratiques. Ceci est mon dernier Rapport annuel en tant qu'ombudsman de l'Ontario, et j'aimerais profiter de l'occasion pour faire mes adieux et pour présenter des remerciements. Merci au public de l'Ontario pour m'avoir communiqué ses plaintes et ses préoccupations, au gouvernement de l'Ontario pour avoir coopéré à mes enquêtes et pour avoir fait des améliorations en réponse à mes suggestions et recommandations, à l'Assemblée législative pour m'avoir accordé le privilège d'être ombudsman et pour avoir considéré mes rapports et recommandations. En janvier, je dirai au revoir à mon personnel, qui s'est dévoué pour veiller aux objectifs d'équité, de transparence et de responsabilité de l'ombudsman dans la prestation des services gouvernementaux au public. Alors que je termine ma carrière professionnelle à plein temps, je tiens à remercier publiquement ma famille de son soutien et de ses encouragements tout au long des années où j'ai été ombudsman et où j'ai assumé diverses autres fonctions de service au public.

L'ombudsman



Clare Lewis, c.r.

Exposés de cas importants

Ministère du Développement du Nord et des Mines

Direction de l'exploitation des minéraux et de la gestion des terrains miniers

Monsieur S. un prospecteur qui est titulaire d'un permis et qui a plusieurs claims miniers dans le Nord de l'Ontario, s'est plaint à l'ombudsman que le Ministère n'avait pas respecté la disposition d'approbation déterminative figurant aux Règlements de la *Loi sur les mines* (la Loi) quand il avait tardé à l'aviser de lacunes dans son rapport de travail d'évaluation.

L'enquête de l'ombudsman a inclus un examen de la Loi et de ses Règlements. La Loi exige que le titulaire d'un claim minier fasse un minimum de travail d'évaluation chaque année pour garder son claim minier en règle. Le Ministère examine les rapports de travail d'évaluation que lui soumettent les titulaires de claims et détermine les crédits de jours de travail à attribuer aux claims. La Loi stipule que, quand les documents concernant le titulaire d'un permis lui sont signifiés par courrier affranchi de première classe, la signification « est réputée avoir été faite le cinquième jour après la date de la mise à la poste ». Conformément aux Règlements, le ministre doit aviser par écrit le titulaire d'un claim minier si sa demande de crédits de jours de travail d'évaluation est rejetée ou si des crédits de jours de travail d'évaluation sont réduits. En l'absence d'un avis du ministre dans les 90 jours qui suivent le dépôt du rapport de travail, les Règlements exigent que le travail d'évaluation admissible décrit dans le rapport de travail soit réputé approuvé aux fins de crédits de jours de travail d'évaluation.

Dans ce cas, la lettre de notification du Ministère datait de trois jours avant le 90e jour, portait la marque postale du 90e jour, et était parvenue à Monsieur S le 98e jour suivant le dépôt de son rapport de travail. Le Ministère a déclaré que les Règlements accordent 90 jours au ministre pour envoyer une notification, à compter de la date de dépôt, et que la Loi autorisait le Ministère à présumer que Monsieur S avait reçu sa notification cinq jours après son envoi par la poste.

L'ombudsman a avisé le Ministère de son opinion préliminaire, lui indiquant qu'il considérait raisonnable pour Monsieur S d'espérer recevoir la notification du Ministère dans les 90 jours. L'ombudsman n'a pas été persuadé par la position du Ministère, voulant que le processus de services décrit par la Loi ne s'applique pas à la notification requise en vertu des Règlements. L'ombudsman a indiqué que, si l'opinion du Ministère sur la non-application de la Loi à ce point était juste, en l'absence d'une méthode expressément mandatée de détermination de la date de notification, un avis concret serait requis. L'ombudsman était d'avis que, conformément aux principes d'équité administrative, une notification ne comprend pas uniquement l'envoi de cette notification mais aussi sa réception.

L'ombudsman a informé le Ministère qu'il estimait préliminairement que Monsieur S n'avait pas reçu la notification du Ministère dans les 90 jours suivant le dépôt de son rapport de travail et que le travail admissible décrit dans ce rapport aurait dû recevoir une approbation déterminative, conformément aux Règlements. Il a souligné que le Comité consultatif du ministre sur la Loi sur les mines (CCMLM) avait recommandé que la notification soit expédiée le 85e jour, et que le Ministère avait changé ses méthodes depuis, afin de respecter ce délai. À la lumière des renseignements recueillis au cours de son enquête, l'ombudsman a informé le Ministère qu'il envisageait de recommander que tout le rapport de travail d'évaluation de Monsieur S soit approuvé et que les crédits de jours de travail lui soient accordés en conséquence pour ses claims miniers.

Le Ministère a accepté la recommandation préliminaire de l'ombudsman et a bien voulu approuver le rapport de travail d'évaluation de Monsieur S. Le Ministère n'a pas été d'accord

avec l'ombudsman quant aux délais de notification réglementaire, mais il a confirmé qu'il continuerait d'envoyer ses notifications dans les 85 jours comme il le fait actuellement car, en consultation avec le CCMLM, il avait décidé qu'il pourrait y avoir confusion autrement à propos du moment de la notification. Le Ministère a ajouté qu'il envisagerait éventuellement de clarifier la réglementation pour éviter de futures questions quant à son interprétation. La réponse du Ministère concernant ce problème a satisfait l'ombudsman.

Ministère de la Formation, et des Collèges et Universités

Collèges d'arts appliqués et de technologie

L'ombudsman a entrepris une enquête de sa propre initiative sur les pratiques administratives d'un collège d'arts appliqués et de technologie, car son examen d'une plainte personnelle avait révélé un certain nombre de problèmes systémiques dans cet établissement. L'ombudsman était tout particulièrement inquiet des pratiques du collège en ce qui concerne la malhonnêteté dans les activités collégiales et les protocoles de communication et confidentialité.

L'ombudsman s'est dit préoccupé par le fait que la politique de l'établissement sur la malhonnêteté dans les activités collégiales ne précise pas quelles mesures prendre en cas d'une infraction ou de multiples infractions à cette politique. L'ombudsman a également noté des problèmes quant à la protection des renseignements confidentiels des étudiants, en cas de malhonnêté dans les activités collégiales. En réponse aux préoccupations de l'ombudsman, le président par intérim du collège a fait savoir qu'il instaurait des mesures pour remédier aux problèmes identifiés par l'ombudsman. Un Conseil collégial avait été mis en place, représentant tous les groupes d'employés, pour revoir et modifier les politiques du collège, plus précisément sa politique sur la malhonnêteté dans les activités collégiales. Le président par interim s'est engagé à tenir l'ombudsman au courant des progrès dans l'élaboration de cette politique. Il a reconnu que l'enquête de l'ombudsman avait clairement révélé que la politique, les processus et la confidentialité avaient été complètement ignorés dans cette affaire. Il a ajouté que la personne responsable ne faisait plus partie du collège. Cette réponse a satisfait l'ombudsman, qui a clos le dossier.

Ministère du Procureur général

Commission ontarienne des droits de la personne

Madame A a déposé des plaintes à la Commission ontarienne des droits de la personne (la Commission) au nom de ses deux enfants, tous deux mineurs. Elle a déclaré que ses enfants avaient fait l'objet de discrimination, en raison de leur situation familiale, lorsqu'ils avaient été expulsés d'un club de patinage à cause de sa présumée conduite. La Commission a décidé de ne pas donner suite aux plaintes des enfants, car elle a conclu qu'il n'y avait
pas de fondement raisonnable pour justifier leur maintien et pour leur reconnaître un caractère vexatoire. Après un réexamen, la Commission a confirmé sa décision. Madame A s'est plainte à l'ombudsman disant que, dans sa décision de rejet, la Commission avait centré à tort son attention
sur sa conduite personnelle plutôt que sur les plaintes de ses enfants.

En revoyant le cas de Madame A, l'ombudsman a noté que la loi relative à l'interprétation de la « situation familiale » avait changé durant la période où la Commission avait considéré les plaintes des enfants. Lors du rejet des plaintes par la Commission, la Cour suprême du Canada avait confirmé que la discrimination fondée sur l'état familial comprenait toute discrimination résultant d'un lien à un membre de la famille. Dans son sommaire d'enquête, l'ombudsman a commenté les lacunes apparentes de l'enquête et du rapport du personnel de la Commission concernant le cas de Madame A. En réponse aux préoccupations de l'ombudsman, la Commission a reconnu que, vu la position de la Cour suprême du Canada sur l'état familial, ses décisions concernant ce cas pouvaient ne pas

être correctes. La Commission a déclaré qu'elle consentirait à une demande judiciaire requérant le réacheminement des plaintes à la Commission, en vue d'un réexamen. La Commission a ajouté qu'elle assumerait les frais raisonnables relatifs à cette requête et qu'elle aiderait l'avocat à la déposer. L'ombudsman a été satisfait de la solution proposée par la Commission.

Secrétariat ontarien des services aux victimes

Après avoir examiné les renseignements d'une plainte personnelle qui avait provoqué son inquiétude, l'ombudsman a mené une enquête de sa propre initiative sur les politiques et les pratiques actuelles appliquées par le Secrétariat ontarien des services aux victimes pour communiquer avec sa clientèle. Le Ministère a fait savoir que l'enquête de l'ombudsman l'avait incité à revoir ses formalités prévues et ses lignes directrices actuelles, et à prendre des mesures pour les renforcer. Le Ministère a déclaré qu'il émettrait une directive, réviserait son manuel, et créerait un champ de données séparé dans sa base de données sur sa clientèle pour faciliter la communication. L'ombudsman a été satisfait des mesures que prenait le Ministère et il a fermé ce dossier.

...l'ombudsman a présenté une recommandation préliminaire demandant au Ministère d'indemniser les deux frères de leurs dépenses, et de leur verser une somme qui les compenserait raisonnablement de leur frustration, du temps et de l'énergie qu'ils avaient consacrés à la question suite aux illogismes du Ministère.

Ministère des Richesses naturelles

Division des services régionaux

Deux frères se sont plaints à l'ombudsman que le ministère des Richesses naturelles contestait à tort leur droit de propriété sur une île adjacente à leur terrain en bordure d'une rivière. Ils argumentaient que l'île faisait partie de la propriété riveraine que leur arrière-grand-père avait acheté à la province en 1841, et que l'île n'avait été formée que par suite de l'inondation des terres résultant de la construction de deux barrages sur la rivière.

Notre enquête a confirmé que le Ministère avait revu cette question de titre de propriété à plusieurs reprises. En 1954 puis en 1982, le Ministère avait assuré à la famille que l'île leur appartenait. Mais en 1996, s'appuyant sur l'évaluation de preuves techniques, dont les plans et le bornage d'origine, le Ministère avait déterminé que l'île avait toujours été une île, qu'elle n'avait jamais fait partie du terrain des deux frères, et qu'elle restait la propriété de la province.

Après plusieurs réunions, le Ministère a proposé de vendre l'île aux deux frères pour une somme de 750 $ en frais administratifs, sous réserve de certaines conditions. Mais les deux frères n'ont pas rempli ces conditions et le Ministère a ensuite reconsidéré sa décision de vendre l'île en raison de plusieurs facteurs. L'île faisait partie d'un parc provincial, la vente risquait de compromettre des négociations de revendications territoriales, le public avait montré un intérêt pour le site, et l'île se trouvait dans une région à fort attrait touristique pour la descente en eau vive.

Suite à son enquête, l'ombudsman a conclu qu'une bonne partie des preuves techniques concernant le titre de propriété de l'île était contradictoire. Il a noté que toute décision concernant le titre de propriété de l'île pourrait avoir des répercussions sur un certain nombre d'autres intéressés. Dans ces circonstances, l'ombudsman a jugé que cette question

relevait plutôt des tribunaux, qui avaient l'autorité d'arriver à une résolution définitive. Excluant donc la question de propriété, l'ombudsman a considéré l'effet des mesures prises par le Ministère du point de vue de l'équité administrative. Les deux frères avaient déclaré que l'île leur avait occasionné des dépenses considérables au fil des années, notamment en impôts locaux, en frais juridiques, en coûts d'arpentage, et en temps. Dans son sommaire d'enquête, l'ombudsman a présenté une recommandation préliminaire demandant au Ministère d'indemniser les deux frères de leurs dépenses, et de leur verser une somme qui les compenserait raisonnablement de leur frustration, du temps et de l'énergie qu'ils avaient consacrés à la question suite aux illogismes du Ministère.

Le Ministère a proposé de dédommager les deux frères à condition qu'ils acceptent de céder tout intérêt et tout droit dans l'île. L'ombudsman a considéré que cette offre de compensation apportait réponse à ses préoccupations et il a clos le dossier. Il a demandé au Ministère de poursuivre les négociations avec les deux frères, et de lui envoyer copie de tout document relatif aux négociations.

Ministère de la Santé et des Soins de longue durée

Commission du consentement et de la capacité

L'ombudsman a entamé une enquête de sa propre initiative sur la Commission du consentement et de la capacité, après avoir reçu un certain nombre de plaintes d'avocats quant aux pratiques administratives de la Commission. La Commission a pour mandat de mener des audiences en vertu de la *Loi sur la santé mentale*, la *Loi de 1996 sur le consentement aux soins de santé*, la *Loi de 1992 sur la prise de décision au nom d'autrui*, et la *Loi de 1994 sur les soins de longue durée*. La Commission a notamment pour responsabilité de se prononcer dans les affaires rel' 'es à l'hospitalisation imposée par décision civile et à la capacité. L'ombudsman a noté que les problèmes venaient du fait que la Commission ne produisait pas promptement les dossiers et les transcriptions des procédures en appel, alors que la *Loi de 1996 sur le consentement aux soins de santé* (la Loi) l'exige, et du fait que la Commission communique avec des retards excessifs les raisons d'une décision, alors que la Loi lui enjoint de le faire par écrit dans les deux jours ouvrables suivant une requête. L'ombudsman a également remis en question les procédés utilisés par la Commission pour conserver les bandes, les transcriptions et les dossiers des procédures en appel.

Dans sa réponse, la Commission a expliqué à l'ombudsman qu'elle avait déjà pris plusieurs mesures pour améliorer ses processus administratifs, notamment en centralisant l'administration et la coordination des cas et en remplaçant l'enregistrement audio-vidéo des audiences par des transcriptions des délibérations. Le président a fait savoir qu'il avait instauré un système pour procéder à un suivi avec les membres de la Commission quand les raisons d'une décision ne sont pas communiquées par écrit, et qu'il avait établi de nouvelles règles de pratique à compter du 31 mars 2004. Après avoir examiné tous les renseignements disponibles, l'ombudsman a décidé de surveiller les efforts d'amélioration déployés par la Commission, car il considérait qu'il faudrait un certain temps pour pouvoir évaluer l'efficacité des nouvelles stratégies de la Commission.

Programme de médicaments Trillium

Par l'entremise du Programme de médicaments Trillium, le Ministère assure le remboursement de médicaments aux personnes qui ont des frais élevés de médicaments par rapport à leur revenu. Nous avons reçu une plainte de Monsieur L, qui souffre d'une maladie chronique et qui doit prendre des médicaments sur ordonnance admissibles à un remboursement par le Programme, sous réserve d'être prescrits dans certaines conditions. Le Programme avait rejeté la demande de remboursement de Monsieur L, car il ne remplissait pas certaines conditions d'admissibilité requises. Monsieur L a déclaré qu'il n'avait pas connaissance des critères de remboursement du Programme, et il a ajouté que le refus du Ministère avait eu des conséquences négatives sur sa santé et lui avait créé des difficultés financières. Durant l'enquête de l'ombudsman, le Ministère a accepté de rembourser à Monsieur L 4 360,18 $ de frais de médicaments encourus durant une période de 11 mois. L'ombudsman a félicité le Ministère de sa décision et a présenté des suggestions informelles qui mettaient en lumière ses inquiétudes quant au processus de communication suivi pour faire connaître les critères de remboursement des médicaments aux bénéficiaires du Programme et aux médecins participants.

Ministère de la Sécurité communautaire et des Services correctionnels

Services en établissement pour adultes, Région du Centre

En septembre 2002, une émeute a eu lieu dans un centre correctionnel privé. Durant cette émeute, les détenus ont enlevé les dalles de béton des murs compartimentant les douches et ont causé d'importants dégâts aux installations. Après l'émeute, tous les détenus ont été « placés en isolement cellulaire » pour une longue période. Pendant qu'ils étaient « en isolement cellulaire », les détenus n'ont pu quitter leurs cellules pour accéder aux espaces communs ou aux douches que brièvement durant la journée, ont obtenu avec des retards la livraison des médicaments et les visites aux médecins de l'établissement, et on vu leurs privilèges restreints.
Notre bureau a reçu des appels à propos de cet « isolement cellulaire », ainsi que des rapports disant que les détenus ne recevaient pas régulièrement leur linge du nettoyage, dont les vêtements, les draps et les couvertures. L'ombudsman a jugé la situation préoccupante et a entrepris une enquête de sa propre initiative.

L'ombudsman ayant avisé le ministère de son intention d'enquêter, la situation est redevenue normale dans certaines sections de l'établissement en janvier 2003, après plus de trois mois d' « isolement cellulaire ». Mais trois sections sont restées « en isolement cellulaire » pendant trois mois de plus.

Notre enquête a révélé que les murs compartimentant les douches n'avaient pas été construits conformément aux normes et qu'ils avaient besoin de réparation. L'établissement avait tardé à revenir à la normale car l'entrepreneur en construction du centre et la Société immobilière de l'Ontario argumentaient pour savoir qui était responsable de ces réparations. Le centre correctionnel ne pouvait pas faire les réparations sans l'accord du Ministère. Mais le Ministère refusait de les approuver, disant que l'entrepreneur avait la responsabilité de les faire. Cependant, ils étaient d'accord pour que le personnel du centre puisse réparer les murs s'il y avait infraction à la sécurité. L'entrepreneur a finalement accepté de faire les travaux. L' « isolement cellulaire » a pu alors être levée dans les sections restantes.

Notre enquête a aussi montré que les fournitures de blanchisserie n'étaient ni adéquates, ni conformes aux règlements de l'établissement. Suite à l'enquête de l'ombudsman, le centre correctionnel a engagé un buandier, a mis en place un système de contrôle pour la blanchisserie, et a commandé davantage de fournitures pour que les détenus reçoivent du linge tel qu'exigé.

Le Ministère est responsable des soins de santé pour tous les détenus des établissements correctionnels provinciaux. Notre bureau a été informé que des détenus fédéraux incarcérés pour raison d'immigration dans un établissement provincial

recevaient avec retard les soins de santé urgents ou courants, par suite de décisions prises par la GRC et par le ministère de la Citoyenneté et de l'Immigration du Canada. L'ombudsman a entrepris une enquête sur la situation, de sa propre initiative. En réponse, le Ministère a fait savoir qu'il avait entamé des discussions avec Citoyenneté et Immigration Canada pour établir un protocole d'entente déterminant à qui incombe la responsabilité de transporter les détenus incarcérés pour immigration quand ils ont besoin de soins de santé. Le Ministère avait aussi conclu des ententes avec la police locale pour qu'elle assure des services d'escorte quand les policiers de la GRC n'étaient pas disponibles dans l'immédiat. Comme ces mesures apportaient réponse aux préoccupations de l'ombudsman, l'enquête a été close.

Plusieurs détenues d'un établissement correctionnel pour femmes se sont plaintes à l'ombudsman qu'elles n'avaient pas eu le droit de voter lors de l'élection provinciale d'octobre 2003. Comme les détenus et détenues provinciaux ont légalement le droit de voter, et comme aucun citoyen ou citoyenne ne devrait être privé de ses droits arbitrairement ou négligemment, l'ombudsman a enquêté de sa propre initiative. Le Ministère a d'abord répondu qu'Élections Ontario avaient envoyé les trousses de vote par procuration par la poste, à la mauvaise adresse. Notre enquêteuse a découvert que le Ministère avait fourni à Élections Ontario des étiquettes pour l'établissement au début de 2003. Mais le Ministère avait demandé par la suite que les trousses étiquetées lui soient renvoyées, pour mettre sur papier à son en-tête des instructions devant être affichées dans les établissements correctionnels. Finalement, c'est le Ministère qui avait envoyé les trousses par la poste.

Entre le moment où les étiquettes avaient été postées à Élections Canada et celui où le Ministère avait expédié les trousses, le centre correctionnel pour femmes avait déménagé. Il n'y avait pas d'étiquette pour la nouvelle adresse du centre correctionnel, et le colis envoyé à l'ancienne adresse avait été utilisé par un centre pour jeunes qui occupait maintenant les lieux. L'administrateur du centre pour jeunes n'avait pas fait suivre le colis, et le responsable des élections dans l'établissement correctionnel pour femmes n'avait pas cherché à s'informer de la procédure électorale.

Lorsque le Ministère a pris connaissance des faits révélés par l'enquête, il a accepté de présenter ses excuses par écrit aux détenues. Le Ministère s'est aussi engagé à élaborer une politique sur le suivi à faire des renseignements fournis par Élections Ontario. Vu ces deux mesures, l'ombusdman a déterminé qu'aucune enquête ultérieure n'était nécessaire.

Suite à l'ouverture d'un nouveau centre correctionnel pour adultes, l'ombudsman a commencé à recevoir de nombreuses plaintes des détenus à propos des soins de santé et des services alimentaires. Le Ministère avait transféré par contrat la responsabilité du fonctionnement de l'établissement à un exploitant privé. L'exploitant privé avait ensuite sous-traité les soins de santé et les services alimentaires. Le Ministère a, sur place, une Unité de l'observation des contrats chargée de veiller au respect de l'entente de services entre le Ministère et l'entrepreneur contractuel.

L'ombudsman a entamé une enquête de sa propre initiative pour déterminer si le Ministère veillait à ce que l'établissement fournisse des soins de santé et des services alimentaires conformément aux dispositions de l'entente de services conclue avec l'exploitant privé.

L'enquête de l'ombudsman a mis à jour un thème commun aux problèmes, soit l'inadéquation des systèmes de fonctionnement, de la coordination, de la planification et des ressources. Durant l'enquête, le Ministère et l'exploitant privé ont résolu bon nombre des problèmes signalés. L'ombudsman a présenté un rapport énonçant ses résultats d'enquête et ses recommandations.

Dans son rapport d'enquête, l'ombudsman a noté que, bien que le Ministère procède maintenant à des examens réguliers des services de soins de santé, il n'a commencé à le faire qu'une fois l'enquête commencée, et huit mois après l'ouverture de l'établissement. De plus, l'ombudsman a estimé que le Ministère avait omis d'établir en temps opportun des normes claires et complètes sur les soins de santé. L'ombudsman s'est dit inquiet du fait que l'Unité des soins de santé n'ait pas été

dotée adéquatement en personnel dès l'ouverture de l'établissement, et que le Ministère ait négligé de planifier adéquatement les services de soins dentaires et radiologiques. L'ombudsman a souligné que le Ministère avait manqué à ses obligations contractuelles en ne fournissant pas les ressources nécessaires aux services de soins de santé, et il a suggéré qu'une meilleure planification aurait probablement permis d'offrir ces services dès l'ouverture de l'établissement.

Notre enquête a montré que, dans certains cas, il fallait jusqu'à six jours pour qu'une demande de visite chez le médecin, présentée par un détenu, parvienne à l'Unité des soins de santé, et 10 jours supplémentaires pour que le détenu parvienne ensuite à voir un médecin. L'ombudsman a noté que le Ministère avait récemment pris des mesures en réponse à ses inquiétudes quant à l'acheminement des demandes à l'Unité de soins de santé en temps opportun. Toutefois, l'ombudsman a découvert que, dans d'autres établissements correctionnels, les détenus peuvent voir un médecin dans les deux ou trois jours qui suivent leur requête. L'ombudsman a déclaré que les normes de soins médicaux ne devraient pas varier entre les établissements correctionnels gérés par le secteur privé et ceux gérés par le secteur public.

Le processus suivi dans cet établissement pour dispenser les médicaments diffère de celui mis en place dans d'autres établissements correctionnels de la province. L'ombudsman a fait savoir qu'il suivrait les plaintes concernant ce processus, à l'avenir. Par ailleurs, l'ombudsman a constaté qu'à plusieurs reprises des détenus n'avaient pas reçu leurs médicaments et que ces omissions n'avaient pas été documentées correctement.

L'ombudsman s'est dit inquiet de la planification faite par le Ministère pour la mise en place des services alimentaires dans l'établissement. Toutefois, il a noté que le Ministère avait pris des mesures pour s'assurer que des repas étaient servis aux détenus. Il a noté que des efforts avaient été faits pour améliorer la fourniture des repas et le contrôle de la qualité, mais il a indiqué que le Ministère aurait dû s'assurer de la mise en place de processus adéquats dès l'ouverture de l'établissement. Il a ajouté que des politiques et des pratiques auraient dû être instaurées plus tôt, par écrit, pour inspecter et documenter la qualité et la quantité de la nourriture. L'ombudsman a aussi constaté des problèmes résultant des systèmes de distribution des repas de régimes spéciaux aux détenus.

L'ombudsman a remarqué que le Ministère s'en remettait à l'entrepreneur contractuel privé pour identifier les plaintes valides des détenus, dans l'objectif de veiller au respect des obligations contractuelles, la conséquence étant que le Ministère pouvait ne pas être au courant des problèmes de performance. L'ombudsman a recommandé que le Ministère instaure au plus vite un système exhaustif de surveillance, basé sur des normes prédéterminées de performance, pour veiller au respect des obligations contractuelles.

L'ombudsman a présenté 14 recommandations. Le Ministère a accepté toutes les recommandations de l'ombudsman et les a appliquées ou a proposé des mesures en vue de les appliquer. Le Ministère s'est engagé à informer l'ombudsman des progrès réalisés, chaque trimestre.

De nombreux changements positifs ont résulté de l'enquête de l'ombudsman. Ainsi, le Ministère a accepté de procéder à des

vérifications régulières dans tout établissement où des services de soins de santé doivent être assurés par contrat en temps opportun, et de poursuivre ses vérifications dans l'établissement au moins une fois par trimestre. Le Ministère a confirmé que des normes claires et complètes de soins de santé seraient élaborées pour l'établissement. De plus, le Ministère a accepté de régler les problèmes connexes aux services de radiologie dans l'établissement. Il a noté qu'un nouveau protocole était en place dans l'établissement pour assurer le prompt acheminement des demandes de visite chez le médecin présentées par les détenus et pour y répondre promptement. Par ailleurs, le Ministère a mis au point une définition claire des omissions concernant la distribution des médicaments, stipulant que l'entrepreneur contractuel doit soumettre un rapport d'incident au Ministère suite à toute omission.

Pour ce qui est des services alimentaires, le Ministère a pris des mesures en réponse aux commentaires de l'ombudsman sur le service des repas de régimes spéciaux aux détenus dans l'établissement, et il a fait le nécessaire pour améliorer le contrôle de la qualité. Le Ministère a confirmé qu'à l'avenir, quand un nouvel établissement ouvrirait ses portes, les politiques et les pratiques à suivre pour inspecter et documenter la quantité et la qualité des aliments seraient énoncées par écrit.

Le Ministère a été d'accord pour s'assurer que l'entrepreneur contractuel réponde en temps opportun aux demandes de renseignements et pour instaurer un système exhaustif de surveillance basé sur des normes prédéterminées de performance. Il a aussi indiqué qu'il avait compilé un manuel de protocoles pour l'Unité de l'observation des contrats, qui donne les échéanciers à suivre pour surveiller si l'entrepreneur contractuel respecte les protocoles et pour le signaler

Services relatifs aux jeunes contrevenants

Centre d'évaluation des jeunes de Toronto

Des jeunes, et le Bureau d'assistance à l'enfance et à la famille (le Bureau d'assistance), ont alerté l'ombudsman à propos des conditions au Centre d'évaluation des jeunes de Toronto (CEJT). Des rapports parus dans les médias ont également signalé de graves problèmes au CEJT, notamment des actes de violence entre les jeunes. L'ombudsman a entrepris une enquête de sa propre initiative, en centrant son attention sur la planification qui avait précédé l'ouverture du CEJT.

Son enquête lui a permis de découvrir que la planification du CEJT avait été influencée par la mort d'un jeune dans un établissement mixte pour jeunes et adultes, en septembre 1996. En novembre 1996, le Ministère avait retenu les services de deux conseillers indépendants qui avaient recommandé que les jeunes soient placés dans des centres autonomes. En mai 1997, le Ministère avait proposé de fermer une unité pour jeunes contrevenants dans un centre de détention et de créer une unité centralisée d'évaluation et de détention des jeunes, de 142 lits, dans un centre de détention récemment fermé, avec un personnel de 98 employés. La proposition comprenait un chemin critique, qui prévoyait trois semaines de formation pour le personnel. Elle indiquait aussi que le changement de type de supervision exigerait une formation intensive et une réorientation fondamentale. Le CEJT a ouvert ses portes le 12 janvier 1998.

Le CEJT avait pour mandat initial de s'assurer que les jeunes en détention provisoire ou condamnés dans la région du grand Toronto (RGT) bénéficient de tous les services d'évaluation nécessaires, en temps opportun. L'enquête a montré que le mandat du CEJT avait changé avec le temps. Un certain nombre de révisions, plusieurs groupes de travail, ainsi qu'une vérification interne avaient révélé que la mise à exécution de ce mandat s'avérait problématique. En septembre 2000, le Bureau d'assistance avait recommandé que le Ministre réexamine le besoin et le mérite d'un processus d'évaluation globale au CEJT, et en juillet 2001 un réexamen ministériel avait conduit à la même recommandation. En février 2001, le Ministère avait déclaré que le CEJT ne fonctionnait plus selon le modèle d'évaluation globale. Les facteurs qui avaient contribué à ce changement étaient énoncés dans un Mémoire, en février 2002. Parmi eux, on citait les contraintes de la structure physique, le surpeuplement constant, le manque d'espace pour la programmation, les problèmes de formation du personnel

causés par un taux élevé de renouvellement, la violence accrue entre les jeunes, et les difficultés de communication entre les services cliniques et les services correctionnels.

L'un des facteurs identifiés comme contribuant au retard dans les évaluations était la structure physique. Nous avons aussi reçu des plaintes nous disant que l'aménagement physique influait également sur la violence entre les jeunes, ainsi que sur les problèmes de sécurité et de programmation. Le personnel qui avait participé à la planification du CEJT nous a avisés qu'aucune méthodologie n'avait été suivie pour déterminer le bien-fondé du concept du CEJT. De plus, nous avons appris que le choix du site du CEJT faisait partie d'un plan intérimaire et que des pressions avaient été exercées pour y faire emménager les jeunes avant que le comité de planification ne soit prêt. En juin 2000, en réponse à des recommandations d'enquête, le Ministère a déclaré qu'un autre établissement de la RGT serait réaménagé et agrandi pour devenir un centre de jeunes, de 350 lits, au printemps 2002. Toutefois, en mai 2003, le personnel ministériel a indiqué que le plan d'immobilisations n'avait pas encore été approuvé. En mars 2004, le site Web du Ministère montrait que le centre de jeunes de la RGT était en suspens dans l'attente de l'approbation du projet.

L'opinion préliminaire de l'ombudsman était que le CEJT ne convenait pas comme centre de détention des jeunes et devrait être remplacé au plus vite.

Le personnel ministériel a aussi déclaré que les portes à grilles du CEJT nuisaient à la communication, accentuaient le bruit et l'absence d'espace privé, incitaient les jeunes à jeter des détritus et à se montrer violents les uns envers les autres. On nous a dit que des jeunes « attaquent d'autres jeunes dans l'aire de séjour et leur fracassent la tête contre les grilles ». En 2000, le rapport du Bureau d'assistance a fait référence à ce type d'attaques, connues sous l'expression de « griller quelqu'un ».

Dans son rapport en 2000, le Bureau d'assistance a noté que le plan d'étages du CEJT, avec ses salles de jour longues et étroites et ses vues obstruées, contribuent à la violence entre les jeunes et aux problèmes de sécurité. Le personnel du CEJT que nous avons interviewé a confirmé ces faits. Le personnel a aussi dit qu'il n'y a pas suffisamment d'espace au CEJT pour offrir les programmes, et pas suffisamment de place dans l'école pour accueillir tous les jeunes qui veulent y venir. De plus, le personnel du CEJT nous a expliqué que la double occupation des cellules, résultant du manque d'espace et du surpeuplement, ne laisse aucune vie privée aux jeunes et leur permet d'attaquer leur codétenus, ou d'aider d'autres à le faire. En l'an 2000, le Bureau d'assistance a signalé que le CEJT offrait des possibilités restreintes de plein air et de loisirs, et qu'il n'y avait pas de gymnase pour les jeunes. Nous avons appris que, bien que le Ministère ait su très tôt que l'absence de gymnase était néfaste, la construction d'un gymnase n'avait eu lieu qu'en mai 2003.

Le personnel ministériel nous a avisés que le ratio de dotation en personnel proposé à l'origine pour le CEJT s'appuyait sur les recommandations de conseillers. Un ratio employés-jeunes de 1 pour 8 durant le jour et de 1 pour 16 durant la nuit avait été recommandé par un conseiller. Un jury du coroner avait présenté une recommandation similaire en avril 1999. Le personnel qui a participé à la planification du CEJT nous a informés que le Ministère avait finalement décidé de financer un nombre d'employés inférieur à celui recommandé par la proposition. On nous a expliqué que le Ministère avait approuvé en principe un rapport de 1 pour 8 en 2001, mais que ce rapport n'avait pas été respecté dans toutes les unités du CEJT. Le Bureau d'assistance et le Comité mixte de santé et de sécurité au travail du CEJT ont recommandé une augmentation du ratio de dotation en personnel. Notre enquête a conclu qu'en raison du ratio inadéquat, les employés ne suffisaient pas à surveiller les jeunes dans le gymnase, dans la cour et durant les programmes. On nous a dit qu'il y avait des pénuries de travailleurs sociaux et d'experts en psychologie.

Notre enquête a révélé que certains membres du personnel du CEJT, qui travaillaient auparavant avec des détenus adultes, n'avaient reçu que deux semaines de formation au lieu des trois semaines recommandées. La formation complémentaire avait été restreinte elle aussi. Quatre agents du CEJT avaient participé en 2001 à un programme de formation pour les

formateurs adjoints sur la violence entre les jeunes, mais en raison du manque de personnel cette formation n'avait jamais été offerte sur les lieux, contrairement à ce qui avait été prévu.

Notre personnel a étudié 10 rapports d'enquete sur le CEJT, faits par l'Unité des enquêtes et de la sécurité en matière correctionnelle (UESMC) du Ministère, qui est chargée d'enquêter sur les incidents graves. Les conclusions de ces enquêtes de l'UESMC portaient entre autres sur de nombreux incidents durant lesquels le personnel du CEJT n'avait pas suivi les méthodes justes et préconisées, avait enfreint les directives du Ministère, avait fait preuve de mauvais jugement et avait omis de soumettre des rapports d'incident ou de noter des observations importantes dans les registres. Le manque de formation du personnel était cité par plusieurs de ces rapports d'enquête.

Alors que notre enquête était essentiellement terminée, le Bureau d'assistance a fait paraître un rapport sur le CEJT le 5 décembre 2003. Le Bureau d'assistance a déclaré qu'il gardait de très sérieuses inquiétudes et il a fait un certain nombre de recommandations, proposant notamment la fermeture du CEJT. Le Ministère nous a informés qu'il avait fait d'importants changements au CEJT suite à la parution de ce rapport. En décembre 2003, le Ministère avait réduit définitivement la population du CEJT de 50 pour 100. Il nous a aussi avisés de plusieurs améliorations au CEJT, indiquant par exemple que le ratio de dotation en personnel est maintenant égal à celui proposé par le Ministère, qu'il n'y a pas de liste d'attente pour l'école, que le personnel poursuit une formation de prévention du suicide, et qu'il existe un calendrier structuré d'activités pour les loisirs.

D'après les renseignements obtenus durant son enquête, l'ombudsman a conclu que le CEJT avait eu très tôt des difficultés à respecter le mandat initial de son modèle d'évaluation. Alors que l'occupation du site devait être une mesure à court terme, le CEJT occupait encore le même site six ans plus tard, dans une structure physique inadéquate pour ses objectifs.

L'ombudsman a noté que les portes à grilles du CEJT, les longs corridors à vue obstruée, le manque d'espace pour la programmation et la double occupation des cellules s'étaient combinés pour créer un environnement propice à la violence entre les jeunes. Le CEJT ne disposait pas du complément de personnel recommandé à l'origine par le Ministère, dans sa proposition de mai 1997. Jusqu'à tout récemment, le ratio de dotation en personnel recommandé par le Ministère n'était apparemment pas respecté dans certaines unités du CEJT durant le jour, et généralement pas du tout durant la nuit. Les pénuries de personnel entrainaient des problèmes de sécurité et nuisaient aux possibilités d'offrir des programmes de loisirs et des services cliniques au CEJT. Cependant, l'ombudsman a noté qu'aucune mesure décisive n'avait été prise pour remédier à la situation, avant que son enquête ne soit bien avancée et avant que le Bureau d'assistance ne présente son rapport de décembre 2003. L'ombudsman a également souligné que la formation assurée au personnel du CEJT semblait limitée.

L'ombudsman a indiqué que le CEJT avait enfin cédé aux pressions extérieures et que des mesures sont finalement prises pour remédier à certaines de ses lacunes. L'ombudsman a toutefois noté qu'il était regrettable que ces changements surviennent trop tard pour être d'un secours quelconque aux nombreux jeunes qui ont dû endurer des conditions déplorables durant les six dernières années. Il a déclaré qu'il y avait là d'importantes leçons à tirer, pour le Ministère, quant à la planification et à l'instauration de projets similaires à l'avenir. Bien que le Ministère ait annoncé qu'il se préparait à ouvrir un nouvel établissement pour les jeunes, la construction de cet établissement était déjà bien en retard sur le calendrier prévu. L'opinion préliminaire de l'ombudsman était que le CEJT ne convenait pas comme centre de détention des jeunes et devrait être remplacé au plus vite. L'ombudsman a présenté deux recommandations préliminaires, la première disant qu'à l'avenir le Ministère devrait évaluer avec soin les lieux de détention envisagés pour les jeunes afin de s'assurer qu'ils conviennent aux objectifs et qu'il devrait s'assurer que la dotation en personnel est adéquate, la seconde demandant que le Ministère veille à ce que le personnel du CEJT reçoive de toute urgence une formation pertinente.

Le Ministère a accepté les recommandations de l'ombudsman et a noté qu'en raison du nombre réduit de jeunes actuellement au CEJT, la dotation en personnel est maintenant adéquate. Il a ajouté qu'un plan de formation avancée a été mis en place pour répondre aux problèmes de violence entre les jeunes et pour permettre le perfectionnement professionnel des travailleurs. Il a précisé que le CEJT serait fermé le 30 juin 2004. La responsabilité des Services de justice pour la jeunesse a récemment été transférée au ministère des Services à l'enfance et à la jeunesse.

Ministère des Services à l'enfance et à la jeunesse

Programme de services particuliers à domicile

L'ombudsman a reçu un appel de Madame Y, qui vit avec son jeune fils autiste dans une petite ville du sud-est l'Ontario. Madame Y s'est plainte du retard dont avait souffert sa demande au Programme de services particuliers à domicile (le Programme) et de la disparité quant aux fonds disponibles dans le cadre de ce Programme. Madame Y a déclaré qu'elle aurait reçu plus d'argent du Programme si elle avait vécu de l'autre côté de la rue. Le Programme aide les enfants ayant une déficience développementale ou physique, ainsi que les adultes ayant une déficience développementale, à vivre à domicile en famille, grâce à un soutien financier de durée déterminée répondant à leurs besoins.

En réponse à l'avis d'intention de faire enquête sur la plainte de Madame Y que lui avait envoyé l'ombudsman, le Ministère a reconnu que Madame Y aurait probablement reçu plus d'argent si elle avait habité une autre région. Le Ministère a noté que Madame Y vit dans une région où la liste d'attente du Programme compte plusieurs centaines de familles. Le Ministère a fait savoir que les fonds sont attribués aux régions en fonction d'une formule de péréquation cible, ainsi que du pourcentage de population générale et de la prévalence de personnes admissibles au Programme dans leur région. Le Ministère a avisé l'ombudsman qu'il avait élaboré un plan stratégique pour régler certains des problèmes connexes aux listes d'attente. Les buts du Ministère étaient notamment de réduire les listes d'attente, d'assurer la parité entre les familles qui ont des besoins similaires au sein des régions, et de créer un fonds de contingence pour les familles dans le besoin qui font leur demande en milieu d'année quand les allocations sont déjà attribuées. Au cours de l'enquête de l'ombudsman, la région où vit Madame Y a reçu une augmentation de financement de 350 000 $, et le Ministère a revu toutes les demandes de milieu de gamme, égalisé le financement, et accordé un soutien à 33 familles préalablement sur la liste d'attente. La famille de Madame Y a fait partie de celles qui ont bénéficié d'un soutien supplémentaire, et elle a reçu 2 900 $.

Le Ministère a informé l'ombudsman que, depuis le début de son enquête, il avait revu l'ensemble des pratiques du Programme. Il avait conclu qu'il existait des variations considérables dans le processus décisionnel suivi au sein de la province, de même que dans la prestation des services. Le Ministère a fait savoir qu'il avait mis au point un nouveau processus de demande, qui était maintenant à l'essai. Le Ministère a ajouté que son étude avait confirmé l'existence d'incohérences dans les systèmes de maintenance de l'information du Programme. Le Ministère a récemment créé une base de données, qu'il compte mettre en service durant la prochaine année financière pour faire le suivi du Programme. Le Ministère espère que ces nouveaux outils d'évaluation mettront fin à la disparité régionale. Dans la région sud-est de l'Ontario, la liste d'attente du Programme a été réduite de 50 pour 100 durant l'enquête de l'ombudsman.

Programme intensif d'intervention précoce auprès des enfants autistes

En 1999, l'ancien ministère des Services à la collectivité, à la famille et à l'enfance (le Ministère) a créé un Programme intensif d'intervention précoce auprès des enfants autistes (le Programme). Au dire du Ministère, il s'agit là d'un programme discrétionnaire instauré en vertu de la *Loi sur les services à l'enfance et à la famille*. Ce Programme relève

maintenant du ministère des Services à l'enfance et à la jeunesse (MSEJ), nouvellement créé. En l'an 2000, l'ombudsman a commencé à recevoir des plaintes de parents qui protestaient contre les retards et les difficultés d'accès aux services offerts dans le cadre du Programme. D'après les renseignements fournis à notre personnel par les fournisseurs de services régionaux du Programme, partout en Ontario, environ 900 enfants attendaient une évaluation d'admissibilité ou des services d'Intervention comportementale intensive (ICI). L'ombudsman a donc ouvert une enquête, de sa propre initiative, sur les listes d'attente et sur les retards de services du Programme.

La Société ontarienne de l'autisme décrit l'autisme comme une déficience développementale complexe, qui apparait généralement dans les trois premières années de la vie d'un enfant, et qu'on attribue à un trouble neurologique affectant le fonctionnement du cerveau. Les enfants sont atteints pour le reste de leur vie. Les symptômes comprennent généralement des difficultés à la communication verbale et non-verbale, aux interactions sociales, aux activités de loisirs ou de jeux. Dans certains cas, les enfants peuvent être agressifs ou enclins à se faire du mal physiquement, avoir des mouvements répétitifs comme des battements de mains et des balancements du corps, et réagir anormalement aux gens et aux choses. L'autisme est considéré comme une maladie à spectre car ses symptômes et ses caractéristiques peuvent grandement varier de formes, avec une intensité allant de bénigne à grave. D'éminentes recherches montrent les avantages d'une intervention précoce auprès des enfants autistes. Les lignes directrices du Programme précisent que les services sont destinés aux enfants d'âge préscolaire. Une fois qu'ils ont plus de six ans, les enfants qui n'ont pas bénéficié des services ne peuvent plus devenir admissibles.

Dans sa réponse à l'avis d'intention de faire enquête que lui avait envoyé l'ombudsman, le Ministère a déclaré qu'il ne conservait pas de données sur la période d'attente des enfants en vue d'une évaluation ou d'une prestation de services. Il s'est dit troublé par les retards de services dans ses neuf programmes régionaux pour autistes et il a fait savoir qu'il avait étudié attentivement le fonctionnement de ces programmes pour déterminer les raisons des listes d'attente et pour y trouver des solutions. Il a déclaré qu'il avait cerné divers facteurs qui influent sur l'accès au Programme : maturité du Programme, dotation en personnel, et attrition du personnel.

En novembre 2002, le Ministère a annoncé qu'il accordait un financement complémentaire de 58,6 millions $ au Programme, portant ainsi son engagement global à près de 100 millions $ d'ici à 2006-2007. L'annonce du Ministère comprenait 39,6 millions $ pour l'amélioration des services existants et 19 millions $ pour les nouveaux programmes et services destinés aux enfants autistes plus âgés afin de faciliter

leur transition à l'école. Le Ministère a expliqué par la suite à l'ombudsman que, sur les 58,6 millions $ proposés, 1 million $ avait déjà été utilisé en 2002-2003 pour permettre aux programmes régionaux d'engager plus de personnel et pour assurer des services à un nombre accru d'enfants. Le Ministère a déclaré que, d'ici à 2006-2007, il estimait pouvoir « engager 763 nouveaux membres du personnel et assurer des services d'ICI à 610 enfants de plus ». Le Ministère a aussi noté qu'il investirait dans les activités de rayonnement vers les communautés et dans le recrutement, notamment en allouant un financement à des collèges et universités pour qu'ils élaborent des programmes d'études sur les sciences du comportement et l'autisme, et en offrant une formation avancée pour appuyer le renforcement des effectifs.

Dans son rapport d'enquête, l'ombudsman a noté que, lorsque le Ministère a planifié le Programme, des incertitudes subsistaient quant à la prévalence de l'autisme et quant à la capacité du Ministère à répondre à la demande de services. Le MSEJ a confirmé que les débats continuent sur les taux de prévalence de l'autisme. L'ombudsman a également noté, lors de la création de ce Programme, le Ministère savait qu'il y aurait pénurie de personnel qualifié et qu'il faudrait prendre des mesures pour renforcer les ressources humaines en Ontario. Mais ce n'est qu'en novembre 2002 que le Ministère avait annoncé une importante stratégie pour engager et conserver des professionnels, et pour élaborer des programmes de formation à leur intention dans les collèges et universités. Au moment de la rédaction du présent rapport, le MSEJ n'avait pas encore fini de mettre en place ses plans initiaux, ni ses nouvelles initiatives annoncées en novembre 2002 pour remédier aux problèmes de recrutement, de formation et de conservation du personnel.

L'ombudsman a exprimé son inquiétude quant à la manière dont le Ministère surveillait les problèmes de dotation en personnel, et quant à l'absence d'analyse des répercussions des retards de services sur les enfants qui atteignent l'âge de six ans alors qu'ils sont encore sur les listes d'attente. Au cours de l'enquête, le personnel de l'ombudsman a analysé des données brutes provenant des fournisseurs de services régionaux. D'après ces données, l'ombudsman a conclu qu'au 31 décembre 2002, 423 enfants étaient « devenus trop vieux » sans avoir bénéficié de services, et que plus de la moitié d'entre eux étaient restés sur les listes d'attente pendant 18 mois ou plus. L'ombudsman a noté que des centaines d'enfants actuellement sur les listes d'attente ne bénéficieraient peut-être jamais des services.

L'ombudsman a étudié la vision première du Ministère pour ce Programme, qui était d'assurer des services à tous les jeunes enfants autistes. Il a noté que le Ministère avait révisé cette vision pour omettre le mot « tous » quand il avait lancé ce Programme à l'automne 1999. L'ombudsman a souligné que le Programme avait été mis en place rapidement, à titre de réponse politique, sans le temps de démarrage nécessaire au recrutement et à la formation du personnel. L'ombudsman était d'avis que le Programme avait créé des attentes de services, sans pouvoir y répondre, et qu'il appartenait au gouvernement de faire preuve d'ouverture et de clarté quant aux attentes résultant du Programme. L'ombudsman a reconnu que le Programme était discrétionnaire. Mais il a déclaré que, vu l'importance critique de l'ICI pour les enfants autistes, il était malséant que des centaines d'enfants autistes soient « devenus trop vieux » sans avoir jamais reçu de services, alors que certains avaient attendu pendant plus de 18 mois.

Dans son rapport d'enquête, l'ombudsman a également noté qu'au stade de la planification du Programme, le Ministère avait omis de considérer le soutien administratif nécessaire pour gérer les listes d'attente. Il a souligné qu'en raison de cette lacune, les fournisseurs de services étaient restés dépourvus de ressources pour communiquer avec les parents outrés afin de leur faire savoir où en étaient leurs enfants sur les listes d'attente. Il a précisé que, même si le Ministère espère voir le Programme fonctionner pleinement d'ici à l'année financière 2006-2007, les listes d'attentes restent longues et de nombreux enfants continueront d'attendre sans jamais bénéficier de services. L'ombudsman a aussi noté des incohérences dans les méthodes suivies par les fournisseurs de services pour gérer les listes d'attente. Il a conclu que rien n'a été fait jusqu'à présent pour mettre en place un système uniforme et équitable de gestion de ces listes. Le MSEJ a indiqué qu'il prendrait sous peu des mesures pour remédier au problème. Toutefois, l'ombudsman a dit regretter que ces mesures ne puissent venir en aide aux centaines d'enfants qui sont « devenus trop vieux » et qui n'ont jamais bénéficié de services.

L'ombudsman a présenté les recommandations suivantes dans son rapport. Le MSEJ devrait :

- concevoir une stratégie efficace de recrutement, de formation et de conservation du personnel nécessaire quand il élabore un programme, et la mettre en place avant le début du programme;
- instaurer pleinement sa stratégie de recrutement, de formation et de conservation du personnel d'ICI;
- suivre efficacement les problèmes de dotation en personnel lors de la mise en place de ses programmes;
- ne pas créer d'attentes de services auxquelles il n'est pas en mesure de répondre;
- analyser les renseignements sur les répercussions des retards de services pour les enfants « devenus trop vieux »;
- prendre toutes les mesures disponibles pour s'assurer que tous les enfants autistes admissibles au Programme bénéficient des services;
- tenir compte des besoins de soutien administratif pour gérer les listes d'attente quand il planifie ses futurs programmes;
- s'assurer que les listes d'attente du Programme sont gérées de manière uniforme et équitable.

Le 26 mars 2004, la ministre des Services à l'enfance et à la jeunesse a annoncé un plan comprenant des investissements dans la recherche et la formation pour l'autisme. Elle a fait savoir que ce plan aurait les résultats suivants :

- accroître le nombre d'enfants d'âge préscolaire qui bénéficient d'évaluations et de services;
- perfectionner les connaissances et les compétences des éducateurs pour aider les enfants et les jeunes autistes, en salle de classe;
- renforcer le soutien apporté aux parents qui s'occupent de leurs enfants autistes;
- assurer la durabilité à long terme de ces services en investissant dans la connaissance et l'infrastructure.

L'ombudsman considérera la réponse du MSEJ à son rapport et déterminera, le cas échéant, quelles autres mesures prendre au cours de la prochaine année financière.

Ministère des Services aux consommateurs et aux entreprises

Direction du registraire général de l'état civil (DRGEC)

Suite à des reportages dans les médias, l'ombudsman a appris que les sans-abri et d'autres personnes marginalisées semblaient avoir de plus en plus de difficultés à obtenir des certificats de naissance requis pour bénéficier de services sociaux. Les frais à payer pour obtenir un certificat de naissance avaient augmenté considérablement. De plus, par crainte de vols d'identité, les requérants devaient désormais avoir un garant. L'ombudsman a décidé d'enquêter sur la situation, de sa propre initiative. Son enquête a montré que certains organismes communautaires ont des fonds pour assumer les frais de délivrance des certificats de naissance aux indigents. Souvent, ces organismes font les demandes de certificat au nom de leurs clients démunis. Nous avons découvert que la DRGEC avait désigné une personne-ressource pour traiter avec ceux qui représentent des requérants vulnérables, et qu'elle formait des membres de son personnel pour s'occuper de ce type de demandes. La DRGEC a déclaré qu'elle était en train d'allonger la liste des personnes admissibles à titre de garants pour les certificats de naissance. Elle s'est aussi engagée à former le personnel régional des bureaux d'enregistrement immobilier pour s'assurer qu'il sait identifier les personnes ayant des besoins spéciaux et les référer à qui de droit. L'ombudsman a été satisfait des renseignements donnés par la Direction et a décidé de clore son dossier, tout en continuant de surveiller la situation.

Suite à une hausse considérable du nombre de plaintes sur le niveau et la qualité des services à la DRGEC, l'ombudsman a entrepris une enquête de sa propre initiative pour explorer la situation. Les plaintes portaient notamment sur des délais inacceptables dans le traitement des certificats et des enregistrements, des difficultés à joindre la DRGEC au téléphone, de longues périodes d'attente aux guichets du bureau de Toronto, et un manque de communications avec les requérants.

Dans sa réponse, le Ministère a reconnu qu'il y avait des retards de service et il a attribué la situation à une longue suite d'événements imprévus, survenus à compter de la fin de 2001, alliés à un projet de changement majeur qui comportait le remplacement du système informatique de la DRGEC. Le Ministère a présenté un sommaire des événements qui ont contribué à ces retards. La réponse aux événements du 11 septembre 2001 était l'une des causes principales. Le Ministère a noté que, depuis ces événements, la demande de certificats de naissance a augmenté constamment, et que la *Loi sur les statistiques de l'état civil* avait été amendée pour renforcer la sécurité et les sauvegardes entourant la délivrance des certificats de naissance. Le Ministère a fait savoir que la DRGEC avait instauré plus de 100 nouvelles mesures pour renforcer la sécurité relative aux renseignements de naissance et à l'émission des certificats. Le Ministère a fourni des statistiques opérationnelles (services requis, retards, temps de traitement) et a décrit une stratégie de redressement pour rétablir des niveaux acceptables de services. Durant l'examen de l'ombudsman, le Ministère s'est engagé à allouer 2,6 millions $ pour remédier aux retards dans le traitement des demandes. À la fin mars 2004, le Ministère avait embauché 107 employés temporaires et il avait annoncé d'autres renforcements du personnel temporaire. Le Ministère a noté que les heures d'ouverture avaient été prolongées, et que le personnel de la DRGEC à Thunder Bay travaillait en heures supplémentaires, en fins de semaine et en équipes de nuit. Le Ministère a également pris des mesures pour améliorer ses services dans son bureau à guichets de Toronto.

Bien que l'ombudsman reste préoccupé par la détérioration du niveau et de la qualité des services de la DRGEC, il a décidé que, vu les mesures prises par la DRGEC et vu son objectif de rétablir un niveau raisonnable de services d'ici à la fin juillet 2004, il n'était pas nécessaire de poursuivre son enquête et il a clos le dossier. L'ombudsman a demandé à la DRGEC de lui fournir mensuellement des statistiques opérationnelles pour suivre les progrès. L'ombudsman a fait savoir à la DRGEC qu'il

appréciait sa réponse à la situation, mais il a pensé qu'une planification plus judicieuse et une allocation plus rapide des ressources auraient probablement permis d'éviter ces problèmes.

Ministère des Services sociaux et communautaires

Bureau des obligations familiales

Madame A s'est plainte à notre bureau que le Bureau des obligations familiales (BOF) avait manqué une occasion de récupérer des arriérés de pension alimentaire qui lui étaient dus. En 1999, elle avait avisé le BOF que le payeur de cette pension allait probablement hériter suite au décès de son père. Notre enquête a montré qu'il avait fallu presque deux ans au BOF pour envoyer un avis de saisie-arrêt à la succession. L'administrateur de succession avait déjà distribué à d'autres la partie de l'héritage qui aurait dû revenir au payeur. Dans son sommaire d'enquête, l'ombudsman a estimé que le BOF aurait probablement obtenu des fonds de la succession, s'il avait demandé les renseignements pertinents concernant la succession et ordonné la saisie-arrêt en temps utile. L'ombudsman a présenté une recommandation préliminaire, invitant le BOF à présenter des excuses écrites à Madame A et à la dédommager pour le tort causé par sa mauvaise administration. En réponse, le BOF a présenté ses excuses à Madame A et lui a versé une somme comparable à ce qu'elle aurait reçu si le BOF avait agi en temps opportun.

Ministère des Transports

Région du nord-ouest

Une Régie des routes locales peut être créée dans tout territoire qui ne fait pas partie d'une municipalité constituée. Avec l'approbation du ministre, ces régies déterminent les travaux à faire sur les routes locales, et peuvent prélever une somme annuelle sur les terres imposables dans leur zone de routes locales. L'argent prélevé par une régie des routes locales est versé au Trésor et crédité à la régie. Avant 1996, le ministre créditait aux régies des routes locales un montant équivalant à deux fois le montant prélevé. Par suite d'un changement législatif en 1996, le Ministre devait créditer à une régie un montant « ne dépassant pas » deux fois le montant prélevé par cette régie. En 1997, le Ministère a modifié son mode de financement, passant d'une contribution de 2 pour 1 à une contribution de 1 pour 1. Une régie locale s'est plainte à l'ombudsman que le Ministère avait injustement « retenu » des fonds portés à son crédit pour des travaux sur ses routes locales, quand le Ministère avait appliqué ce nouveau mode de financement en 1997.

...le BOF a présenté ses excuses à Madame A et lui a versé une somme comparable à ce qu'elle aurait reçu si le BOF avait agi en temps opportun.

Dans son sommaire d'enquête, l'ombudsman a noté que, suite à son examen des lois pertinentes, il semblait que le ministre devait consacrer l'argent crédité à une régie aux travaux à faire sur les routes locales de cette régie. Son opinion préliminaire a été que le Ministère avait agi déraisonnablement lorsqu'il avait redressé le compte de la régie en y enlevant des fonds, et il a recommandé préliminairement que le Ministère crédite à la régie l'argent dû. Après avoir revu ce sommaire d'enquête, le Ministère a rencontré les dirigeants de la régie et il a accepté de leur créditer plus de 17 000 $, soit la somme que le Ministère avait retenue.

Revue de l'année écoulée

Dans les coulisses d'Ombudsman Ontario

La structure interne d'Ombudsman Ontario comprend trois unités : Service des plaintes, Services internes et Services juridiques. La fonction principale de notre organisation - à savoir la réception, le règlement rapide et l'enquête des plaintes concernant les services du gouvernement provincial - est assurée par le Service des plaintes. Les Services juridiques sont chargés de l'examen et de l'enquête des plaintes concernant les décisions définitives des tribunaux. Les Services internes et les Services juridiques apportent également les connaissances, le soutien et les ressources nécessaires, pour que la prestation globale de nos services soit efficace, économique et essentielle.

La culture et la structure de notre organisation vont de pair avec les succès de notre personnel. Il y a trois ans, Ombudsman Ontario a conclu à la nécessité de créer un climat de communauté parmi son personnel pour renforcer la notion de collègues, qui doivent être respectés pour les forces qu'ils apportent à notre organisation et encouragés en cas de possibilités ou de besoins de développement.

Forts de nos acquis, nous avons multiplié nos efforts pour mieux appliquer les principes internes et externes du service à la clientèle, ainsi que des stratégies de prestation de services de qualité. Nous avons instauré une philosophie de leadership parmi notre personnel, qui favorise la participation, l'innovation et la créativité - faisant véritablement de nous une organisation qui encourage l'apprentissage.

Services des plaintes

Cette année, le Service des plaintes a gardé pour objectif principal d'examiner et de modifier les pratiques et les procédures en place pour améliorer sa prestation de services. Il a notamment procédé à une description de toutes les fonctions existantes du traitement des plaintes. Ce projet exhaustif a permis d'éliminer la duplication des tâches, de rationaliser les processus, et de réattribuer la responsabilité des décisions aux membres du personnel qui travaillent de très près aux dossiers.

Le Service des plaintes poursuit le travail de description des processus révisés, qui mènera à la création d'un outil utile de formation et d'un système d'assurance de la qualité.

Parmi les autres réalisations du Service des plaintes, notons l'élaboration de définitions de services, énonçant le mandat et la structure de rapport du Service des plaintes, de même que la nature du programme et la gestion du service pour chacune de ses équipes. Le Service des plaintes a aussi conçu et mis en circulation des listes de vérification d'assurance de la qualité pour la gestion des dossiers. Il a accru les possibilités de perfectionnement du personnel par le biais d'affectations intérimaires en vue de faciliter la relève. Il a aussi créé et instauré un système de gestion de la performance axé sur les compétences.

La formation professionnelle est restée prioritaire cette année, et notre personnel a eu de plus amples possibilités de perfectionnement, aussi bien à l'interne qu'à l'externe. Pour mieux faire connaître les programmes du gouvernement à notre personnel, nous avons invité des représentants du gouvernement à faire des conférences lors de nos réunions d'équipe, et nos employés ont participé à des programmes de formation parrainés par le gouvernement. Notre personnel a reçu une formation sur des sujets comme l'analyse des plaintes et le rassemblement des preuves.

Services internes

En 2002, nous avons entrepris une vérification complète de nos pratiques de ressources humaines. Au cours de la dernière année, nous avons consacré des efforts considérables à l'application des recommandations nées de cette vérification. Parmi nos réalisations, citons la création d'un poste pour le perfectionnement et le recrutement du personnel, ainsi que l'actualisation ou l'élaboration et l'instauration de plusieurs politiques et procédures dans des domaines comme les premiers soins, le code de déontologie, la sécurité, et l'adaptation

religieuse. Nous avons aussi entrepris une classification des postes de travail. Comme la réponse des Ressources humaines aux recommandations de cette vérification allait bon train, nous avons commencé une vérification de nos procédures, pratiques et ressources financières cette année. Les conclusions de cette vérification ont été communiquées au printemps 2004 et seront considérées durant le prochain exercice financier.

Notre équipe de gestion comprend clairement le rôle qu'elle doit jouer pour appuyer et encourager le personnel à réaliser une performance optimale, dans le cadre de notre énoncé de mission, de nos valeurs internes et de nos politiques organisationnelles. Pour faciliter davantage le perfectionnement de notre équipe de gestion, Ombudsman Ontario a créé un Programme de certificat de gestion qui offre une formation sur divers sujets répondant à nos besoins.

La conférence annuelle de notre personnel, qui se tient à l'automne, avait cette année pour thème « Exceller dans un environnement changeant ». Elle a mis en lumière des sujets comme les services à la clientèle et le développement des capacités.

La majorité du personnel d'Ombudsman Ontario est représentée par le Syndicat international des employés professionnels et de bureau (SIEPB). La convention collective devant prendre fin le 31 mars 2004, nous avons entamé les négociations en janvier 2004 et nous sommes parvenus à une nouvelle convention collective de trois années, avant l'expiration de l'entente existante.

Durant l'épidémie de SRAS, Ombudsman Ontario a mis sur pied un plan d'intervention d'urgence, qui a été utilisé également durant la panne générale d'électricité dans la province en août 2003.

Ombudsman Ontario a continué d'améliorer l'efficacité de ses systèmes informatiques. Nous avons installé un nouveau système d'exploitation qui nous a permis d'améliorer notre système de gestion des cas. Nous avons également acquis une autre ligne d'appels sans frais d'interurbain, pour les plaignantes et les plaignants qui veulent nous joindre par télécopieurs.

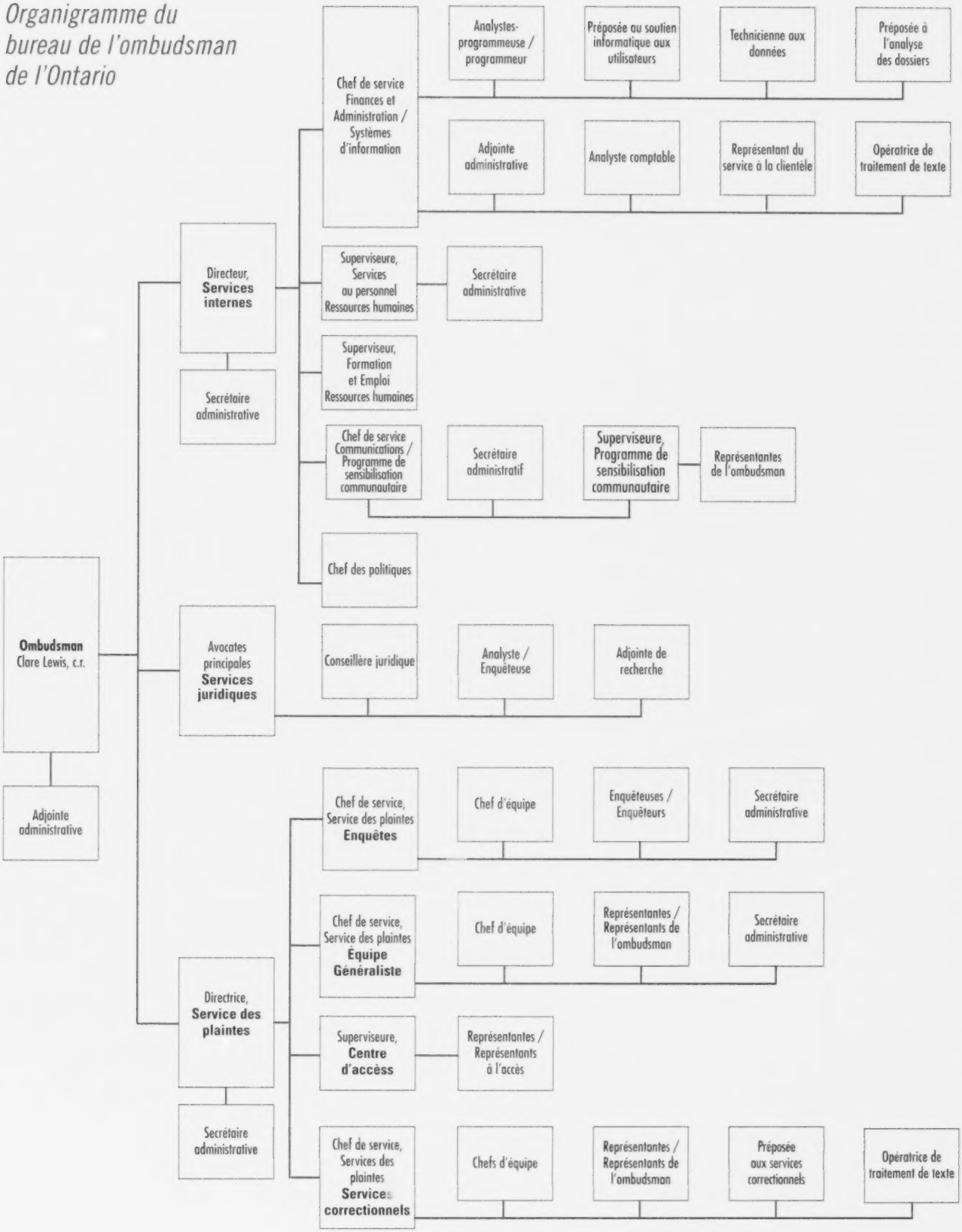
Mieux faire connaître notre organisation au public relève de l'orientation stratégique du Programme de sensibilisation communautaire (PSC). Le public de l'Ontario doit savoir que l'ombudsman offre un service public important, qui est confidentiel et gratuit pour les plaignantes et les plaignants. Cette année, notre campagne publicitaire et promotionnelle s'est donné pour but d'appuyer les efforts du PSC et nous avons continué de diffuser nos messages d'intérêt public à la télévision, tout en commençant à les faire passer sur les ondes des stations de radio partout en Ontario. Décidant délibérément de centrer nos efforts sur la région du grand Toronto (RGT), où d'anciens sondages nous avaient montré que notre profil était à son plus bas, nous avons renforcé nos publicités dans les divers médias ethniques par des annonces dans les journaux pour banlieusards et par des affiches dans le métro. En résultat, le pourcentage des gens dans la Ville de Toronto et la RGT qui disent avoir entendu parler d'Ombudsman Ontario par les médias est passé de 15 à 24 pour 100 cette année.

Les efforts du personnel d'Ombudsman Ontario pour appuyer les organismes de bienfaisance locaux ont permis de recueillir près de 14 000 $ lors d'événements spéciaux et par des retenues salariales.

Services juridiques

Les Services juridiques ont procédé à une révision des politiques ayant trait au conflit d'intérêt, aux activités politiques et aux délégations. Ils ont également identifié et instauré des stratégies de formation juridique technique pour le Service des plaintes. Un sondage annuel interne sur la satisfaction du service à la clientèle a été mené à bon terme. De plus, les Services juridiques ont entrepris un examen des questions opérationnelles pour améliorer l'efficacité, le rendement et l'utilisation des ressources, et ils ont simplifié l'accès électronique à leurs ressources en ligne. Les Services juridiques ont appuyé les présentations de l'ombudsman sur le Projet de loi 31, la *Loi de 2004 sur la protection des renseignements sur la santé*, au Comité permanent des affaires gouvernementales.

Organigramme du bureau de l'ombudsman de l'Ontario



Plaintes à notre endroit

Depuis 1996, Ombudsman Ontario dispose d'un système pour examiner les plaintes émanant du public ou de fonctionnaires mécontents de la manière dont Ombudsman Ontario a traité un dossier. Notre programme « Plaintes à notre endroit » nous est fort utile dans la poursuite de nos objectifs, qui consistent à améliorer notre prestation de services, tout en faisant preuve d'équité et de responsabilité.

Les plaintes que nous recevons sont classées en trois catégories : plaintes portant sur des décisions, sur des opinions ou sur le règlement d'un dossier; plaintes à l'endroit de la conduite de notre personnel; et plaintes concernant les politiques et procédures organisationnelles d'Ombudsman Ontario.

Au cours de l'exercice financier 2003-2004, Ombudsman Ontario a étudié 30 plaintes concernant notre bureau, soit 15 de plus que durant l'exercice précédent. Bon nombre des plaintes examinées cette année appartiennent à plus d'une catégorie : 18 portaient sur des décisions, sur des opinions ou sur le règlement d'un dossier, 15 portaient sur la conduite de notre personnel, et neuf portaient sur les politiques et procédures d'Ombudsman Ontario.

Sur les 30 plaintes étudiées, 20 ont été réglées de manière informelle et 10 ont exigé un examen plus long des circonstances. Les 30 plaintes réglées se classent comme suit :

- Dans neuf cas, des excuses ont été présentées aux plaignantes ou plaignants, et dans un cas, des dédommagements ont aussi été versés.
- Dans sept cas, une lettre a été envoyée pour confirmer et expliquer notre décision.
- Dans trois cas, des renseignements ont été fournis sur notre processus d'examen des dossiers.
- Dans 11 cas, suite à un examen des circonstances, la plainte a été jugée non étayée par des pièces justificatives.

Si vous avez une plainte à formuler à notre endroit, nous vous encourageons à vous adresser d'abord au membre du personnel d'Ombudsman Ontario qui s'est occupé de votre dossier. Vous pouvez également communiquer votre plainte à Ombudsman Ontario par courrier, par téléphone, en personne, par télécopieur, par téléscripteur, par courriel à info@ombudsman.on.ca ou en visitant notre site Web à www.ombudsman.on.ca.

Créer un processus interne de plaintes

L'ombudsman encourage les organisations gouvernementales à créer leurs processus internes de plaintes. De tels processus permettent à une organisation de vérifier si elle répond à ses normes de services et d'améliorer ses prestations. L'ombudsman recommande aux organisations de considérer notamment les critères suivants lors de la création d'un processus interne de plaintes.

Qu'est-ce qu'une plainte, et qui peut soumettre une plainte?

- L'organisation devrait considérer le mot « plainte » au sens large du terme, pour s'assurer qu'il couvre les multiples formes de mécontentement exprimé par les personnes qui font affaire avec elle.
- L'organisation devrait encourager quiconque à se plaindre, à moins qu'elle n'ait une raison d'imposer des restrictions, vu la nature de ses services.

Qui sera chargé des plaintes?

- Pour que le processus interne de plaintes s'entoure de crédibilité, d'efficacité et de responsabilité, l'organisation devrait lui attribuer les ressources nécessaires et confier sa gestion à un cadre supérieur.
- Pour favoriser au mieux la confiance, le processus interne de plaintes devrait être autonome du reste de l'organisation.

Politiques et procédures

- Le processus interne de plaintes devrait être défini clairement par des politiques et procédures.
- Le personnel de l'organisation devrait :
  - être formé au processus interne de plaintes;
  - savoir qu'il doit coopérer au processus interne de plaintes (p. ex. présenter des preuves, au besoin);
  - être encouragé à référer le public au processus interne de plaintes.
- Le public devrait être renseigné sur le processus interne de plaintes, ceci pouvant se faire par divers moyens : correspondance postale, brochures, sites Web, répertoires gouvernementaux, et autres méthodes.
- Le processus interne de plaintes devrait être aisé d'accès : l'organisation devrait accepter les plaintes sous autant de formes que possible (au téléphone, par écrit, par courriel, par téléscripteur, en personne).
- Le processus interne de plaintes devrait être adapté aux personnes ayant des besoins spéciaux (p. ex. handicaps, autres langues).

Traitement des plaintes

- L'organisation devrait accuser réception des plaintes et informer dès le départ les plaignantes ou les plaignants des résultats qu'ils peuvent raisonnablement attendre du processus de plaintes.
- L'organisation devrait régler les plaintes dans un délai acceptable. Elle devrait garder les plaignantes ou les plaignants informés des progrès de leurs plaintes et leur expliquer honnêtement tout retard.
- Les responsables des plaintes devraient avoir suffisamment d'autorité pour obtenir les renseignements nécessaires et mettre en oeuvre les solutions; ils devraient envisager si les plaintes doivent faire l'objet d'une médiation, d'une enquête, ou requièrent les deux à la fois.
- L'organisation ne devrait perdre ni temps, ni ressources sur des plaintes frivoles, vexatoires, faites de mauvaise foi, trop anciennes ou trop vagues pour se prêter à une évaluation. Le processus interne de plaintes devrait s'accompagner du pouvoir discrétionnaire de rejeter de telles plaintes.
- Conformément aux principes d'équité administrative, les personnes concernées par les plaintes devraient avoir l'occasion de commenter tout renseignement adverse pour eux, avant la prise de décision.

Gestion de la documentation des plaintes

- Les plaintes et leurs solutions devraient faire l'objet d'une documentation; un processus devrait être en place pour le rangement des dossiers de plaintes et, le cas échéant, pour leur repérage.
- L'accès aux dossiers de plaintes devrait généralement être restreint, pour assurer la confidentialité et l'intégrité du processus. Il doit se faire conformément à toute prescription de loi.

Règlement des plaintes

- Les conclusions résultant du processus interne de plaintes devraient rester souples. La faculté d'admettre des erreurs et de demander à en être excusé devrait être considérée comme une force plutôt que comme une faiblesse. Les responsables devraient être encouragés à exprimer sincèrement leurs regrets en cas d'erreurs. Si les circonstances s'y prêtent, un dédommagement devrait être accordé.
- Les raisons des décisions concernant les plaintes devraient être communiquées.
- Si une personne continue de se plaindre du même problème, l'organisation devrait pouvoir déclarer qu'elle ne poursuivra pas le processus, une fois qu'elle a considéré la plainte sérieusement et qu'elle a fourni les raisons pour lesquelles elle ne peut l'appuyer.
- Si une plainte concernant la conduite inappropriée du personnel est appuyée, les rapports entre les politiques de gestion des ressources humaines, les ententes collectives et les contrats de travail doivent être considérés.

Rapports et contrôle

- L'organisation devrait instaurer un système pour faire rapport des plaintes reçues et des conclusions d'examen au public.
- Un processus de contrôle devrait exister, afin de veiller à l'application des solutions individuelles et au règlement des problèmes systémiques identifiés par des plaintes.

Divulgation des salaires

Nous divulguons la liste des personnes dont le salaire est de 100 000 $ ou plus en revenu T4, pour l'exercice financier 2003, conformément à la *Loi de 1996 sur la divulgation des traitements dans le secteur public :*

Clare Lewis, c.r., ombudsman

Revenu T4	181 576,59 $
Avantages imposables T4	1 700,92 $

John Allan, chef de service, Finances et Administration / Systèmes d'information

Revenu T4	106 700,56 $
Avantages imposables T4	176,25 $

Peter Allen, directeur, Services internes

Revenu T4	125 478,52 $
Avantages imposables T4	233,66 $

Lenna Bradburn, directrice, Service des plaintes

Revenu T4	138 915,05 $
Avantages imposables T4	252,62 $

Laura Pettigrew, avocate principale

Revenu T4	141 623,65 $
Avantages imposables T4	265,34 $

Wendy Ray, avocate principale

Revenu T4	141 623,65 $
Avantages imposables T4	265,34 $

*État des dépenses non vérifié : pour l'année terminée le 31 mars 2004**

Dépenses	2003-2004 estimatifs $	2003-2004 réels $	2002-2003 réels $
Traitements et salaires	5 462 200	5 379 576	5 060 998
Avantages sociaux	1 213 500	1 043 618	855 992
Transport et communications	561 900	432 306	430 334
Services	1 528 000	1 672 219	1 572 156
Fournitures et matériel	259 000	415 844	568 995
Total partiel	9 024 600	8 943 563	8 488 475
Moins revenus divers	0	15 937	18 405
Total des dépenses	9 024 600	8 927 626	8 470 070

*Note : L'état ci-dessus a été préparé selon une méthode de comptabilité de caisse modifiée. Au moment de l'impression du présent rapport, la vérification de l'état financier ci-dessus n'avait pas été effectuée, toutefois, le vérificateur provincial vérifie annuellement les comptes et les transactions d'Ombudsman Ontario.

Regards sur les services correctionnels

Ombudsman Ontario a une équipe chargée de veiller au règlement rapide des plaintes sur les services correctionnels. Durant l'année, le personnel a visité 15 établissements pour y offrir des séances de réception des plaintes et il a organisé des ateliers de formation et d'information à l'intention des agents des services correctionnels et des étudiants en programme collégial de travailleurs correctionnels. Les membres de l'équipe ont également assisté aux réunions des directeurs régionaux pour échanger des renseignements et pour étudier les questions problématiques.

Fidèle à son engagement, l'ombudsman a continué de visiter personnellement les établissements correctionnels pour adultes et pour adolescents. Cette année, il s'est rendu dans huit établissements de la province. Ces visites lui permettent de déterminer les problèmes à considérer. Elles lui donnent aussi l'occasion de parler personnellement aux détenus, et de discuter les défis propres au milieu correctionnel avec les cadres supérieurs comme avec le personnel d'avant-plan. Dans plusieurs établissements, il s'est avéré que nous devions donner plus de visibilité à nos affiches qui renseignent les détenus sur nos services et nos coordonnées. L'ombudsman en a parlé avec les dirigeants des services correctionnels pour que nos affiches soient placées bien en vue dans les unités de jour des détenus, y compris dans les unités d'isolement. Suite à une révision interne, nous avons refait la conception graphique de nos affiches pour présenter des renseignements plus clairs et plus concis sur notre processus de plaintes. Nous avons aussi remanié nos lettres confidentielles et pré-adressées de plaintes que nous fournissons aux détenus.

Ombudsman Ontario et le ministère de la Sécurité communautaire et des Services correctionnels continuent de se réunir chaque trimestre pour discuter les sujets d'intérêt et de préoccupation. Ce forum constitue une excellente occasion de résoudre les plaintes, notamment celles qui ont trait à des questions systémiques. Ainsi, cette année, nous avons reçu des plaintes de détenus musulmans de divers établissements, nous disant qu'ils n'avaient pas droit aux repas spéciaux, aux tapis de prière, aux livres saints, ou aux couvre-chefs préconisés par leur religion. Nos demandes de renseignements ont révélé que chaque établissement abordait ces questions différemment. Un établissement avait distribué des serviettes supplémentaires pour tenir lieu de tapis de prière, mais les agents des services correctionnels les avaient confisquées car le nombre autorisé de serviettes était dépassé et car l'excédent était considéré comme contrebande. Notre bureau a soulevé la question auprès de l'établissement, qui a émis une directive autorisant les détenus musulmans à garder les serviettes supplémentaires. Un autre établissement avait fourni des serviettes bleues comme tapis de prière, pour éviter que les agents des services correctionnels ne les confisquent. De toute évidence, il y avait un écart important dans la manière dont les différents établissements de la province géraient ces questions de religion. Nous en avons fait part au Ministère, qui a amendé et amélioré sa politique sur le traitement des détenus musulmans.

Au cours de l'année, notre bureau a reçu des plaintes de détenus disant que leurs lettres au conseiller médical principal et au conseiller principal en soins infirmiers du Ministère, concernant des questions médicales, étaient soumises non closes et étaient lues par le personnel de l'établissement avant d'être postées. Les détenus considéraient que ces lettres devraient être confidentielles, vu leur nature. Suite à nos discussions avec le Ministère, une nouvelle procédure a été instaurée pour que la correspondance entre ces conseillers et les détenus soit privilégiée et soit livrée sous pli cacheté.

Nos rapports avec les exploitants privés qui assurent des services correctionnels au nom du Ministère est un autre point que nous avons suivi avec le Ministère. Nous continuons de travailler avec le Ministère pour nous assurer que les détenus sont en droit de se plaindre à l'ombudsman de leurs problèmes avec les services correctionnels privatisés, et que leurs plaintes sont résolues dans les meilleurs délais.

Tout au long de l'année, notre équipe d'enquête a surveillé les progrès réalisés par le Ministère en vue de respecter ses engagements sur plusieurs points que l'ombudsman avait soulevés dans son rapport annuel précédent. Un des points litigieux était le surpeuplement des établissements correctionnels. L'an dernier, l'ombudsman avait présenté un rapport suite à une enquête de sa propre initiative sur l'habitude qu'avait le Ministère de placer trois détenus dans des cellules à deux lits tout au plus. Quand trois détenus occupent une même cellule, l'un d'eux doit dormir par terre sur un matelas, et ce problème s'était révélé particulièrement répandu dans la région du grand Toronto (RGT). L'ombudsman avait informé le Ministère qu'à son avis les détenus étaient punis d'une manière que ne justifiait nullement leur détention, et pour nulle autre raison que le manque de place dans les établissements du Ministère. Pour y remédier, le Ministère a pris diverses mesures, dont des rénovations au Complexe correctionnel de Maplehurst à Milton, ainsi que l'ouverture du Centre correctionnel du Centre-Est à Lindsay et du Centre Vanier pour les femmes à Milton. Toutes ont contribué à alléger les problèmes de surpeuplement dans la RGT. L'amalgamation de l'établissement pour femmes à Milton a également permis de libérer de l'espace dans une unité du Centre de détention d'Hamilton-Wentworth pour accueillir plus de détenus. En outre, le Ministère a fait savoir que la prison de Toronto, qui devait fermer ses portes, resterait ouverte dans un avenir prévisible. Comme des travaux de rénovation, commencés en octobre 2003, réduisaient temporairement le nombre de lits disponibles au Centre de détention de l'Est de Toronto, le Ministère nous a avisés qu'il comptait procéder à une réaffectation des lits au Centre correctionnel du Centre-Nord. En mars 2004, date prévue pour la fin des rénovations, les travaux n'étaient toujours pas achevés en raison de problèmes survenus dans un des bâtiments. Notre bureau continuera de surveiller les efforts faits par le Ministère pour remédier au surpeuplement dans les établissements correctionnels.

Nous avons également surveillé la situation dans un centre de détention qui avait laissé les détenus sans accès quotidien au plein air (accès à la cour) pendant de longues périodes, contrairement à ce qu'exige la politique du Ministère. L'ombudsman avait fait un rapport à ce sujet l'an dernier, suite à une enquête de sa propre initiative, et il avait indiqué que le Ministère prenait des mesures pour rectifier le problème. Le Ministère nous a avisés que les nouvelles mesures de plein air, alliées à une diminution du nombre de détenus et à une augmentation du personnel, permettaient à l'établissement d'assurer aux détenus un accès quotidien à la cour.

Une autre enquête signalée dans le rapport annuel de l'an dernier portait sur un détenu qui n'avait pas reçu de changement de vêtements durant 30 jours (changement qui aurait dû inclure un minimum hebdomadaire de sept ensembles de sous-vêtements propres). Notre enquête a révélé que certains détenus du même établissement n'avaient pas reçu de changement de vêtements depuis 45 jours. Par suite de notre enquête, l'établissement a pris des mesures afin de respecter la politique du Ministère sur les changements de vêtements. Notre équipe d'enquête a surveillé les résultats des efforts faits par l'établissement durant l'année. D'après une étude de nos statistiques, et grâce à nos échanges avec le Ministère, nous avons déterminé que le service de buanderie s'était amélioré dans l'établissement. Le Ministère a suggéré que cette amélioration résultait de plusieurs facteurs, dont l'acquisition de plus de vêtements, la diminution du nombre de détenus, et la mise en place d'un système informatisé pour garder trace des vêtements au nettoyage.

L'an dernier, l'ombudsman avait aussi signalé qu'un établissement correctionnel avait servi des repas à une température qui contrevenait à la *Loi sur la protection et la promotion de la santé*. Depuis, l'établissement a modifié son système de distribution des repas.

Notre équipe de services correctionnels a prolongé ses heures de services téléphoniques pour la réception des plaintes. Diverses améliorations internes, notamment dans la prise des appels téléphoniques grâce à un système plus performant de distribution automatique, ont contribué à une plus grande efficacité du processus. Les plaintes écrites des détenus sont maintenant assignées au personnel dans les deux ou trois jours qui suivent leur réception, et nous avons réduit à zéro les arriérés de plaintes concernant les services correctionnels provinciaux.

Connexion aux communautés de l'Ontario

L'approche communautaire est facilitée partout dans la province par une équipe dévouée, composée de quatre membres d'Ombudsman Ontario, et chargée de mener notre Programme de sensibilisation communautaire (PSC). Cette équipe a mis au point une stratégie pour donner plus de visibilité à Ombudsman Ontario, en particulier parmi les gens économiquement défavorisés, les jeunes et les minorités raciales. Au cours de cet exercice financier, l'équipe du PSC a centré ses efforts sur les fournisseurs de services ainsi que sur les représentants et les groupes communautaires essentiels (connecteurs). L'effet de cette stratégie se traduit par l'augmentation du pourcentage de plaignantes et de plaignants qui ont entendu parler de l'ombudsman par l'entremise d'organismes de services sociaux l'an dernier. La proportion de jeunes plaignantes et plaignants, âgés de moins de 25 ans, est elle aussi en hausse pour cette même période. Enfin, le pourcentage de gens de minorités raciales qui se sont plaints à Ombudsman Ontario est plus fort que jamais durant les deux années précédentes.

L'équipe du PSC a pris part à 564 activités communautaires, dont des ateliers, des séances d'information, des présentations à des conférences, des kiosques à des événements spéciaux, et des projets de réseautage. Elle a aussi facilité 11 ateliers et présentations sur les thèmes « Comment se plaindre intelligemment » et « Former les formateurs » lors d'importantes conférences provinciales réunissant des fournisseurs de services. L'an dernier, les activités communautaires d'Ombudsman Ontario ont atteint un summum par rapport aux sept années précédentes, avec une augmentation d'environ 46 pour 100 par rapport à l'année précédente.

Le PSC a entrepris un certain nombre de projets pour diffuser largement les renseignements sur Ombudsman Ontario. Il a élaboré une liste courrielle groupée pour envoyer régulièrement des courriels à plus de 2 000 organisations de services sociaux dans la région du grand Toronto, et il prévoit étendre ce projet au reste de la province d'ici à septembre 2004. Il a aussi envoyé de courts articles sur les services offerts par Ombudsman Ontario aux fournisseurs de services et aux groupes de soutien, entre autres, pour que ces articles soient publiés en ligne ou dans les bulletins des diverses organisations. Il a également expédié des trousses d'information à tous les députés provinciaux de l'Ontario, de même qu'aux bureaux de circonscription des députés fédéraux. En outre, le PSC a communiqué avec les bureaux de circonscription des députés provinciaux pour répondre aux questions du personnel, et pour en savoir plus sur la manière dont Ombudsman Ontario pourrait aider leurs électeurs.

Le PSC a lancé une série de rapprochements communautaires lors de séances « Déjeunons et apprenons », pour mieux faire connaître les problèmes et les défis des communautés au personnel d'Ombudsman Ontario. Des conférencières et des conférenciers dynamiques, représentant diverses organisations communautaires qui œuvrent notamment dans le secteur du logement, avec les nouveaux immigrants ou avec la communauté du sud-est asiatique, ont fait part de leurs connaissances, de leurs soucis et de leurs suggestions quant à la façon dont Ombudsman Ontario pourrait aider leur clientèle.

Comment se plaindre intelligemment

« Comment se plaindre intelligemment » est un atelier concret, en participaction, pour apprendre comment porter plainte avec plus de compétence et de confiance. La partie « Former les formateurs » de cet atelier donne aux participantes et aux participants l'expérience, les compétences et les connaissances nécessaires pour organiser ensuite ce même atelier avec des groupes de leur communauté. L'atelier fait partie des projets entrepris par le PSC pour mieux faire connaître les services d'Ombudsman Ontario aux représentants-clés des communautés.

L'atelier est centré sur les obstacles qui freinent un processus intelligent de plainte et montre pourquoi le droit de se plaindre est important. Les participantes et participants contribuent à l'élaboration d'un continuum de plaintes et prennent part à un exercice pour identifier les différents styles de plaintes. Trois types de plaintes sont présentés, et les études de cas d'Ombudsman Ontario sont examinées pour déterminer les processus et les sources de références. L'atelier explore les suggestions sur la manière dont Ombudsman Ontario pourrait aider la clientèle des participantes et des participants, ainsi que les moyens de faire des réacheminements pertinents. Des notes détaillées et de la documentation sont distribuées, et il y a une discussion sur les conseils à suivre pour faciliter cet atelier. L'atelier est offert gratuitement partout dans la province.

Liste de vérification conseils pour se plaindre intelligemment

Conseils tirés d'une série d'ateliers communautaires, tenus en 2003

Précision

- Pouvez-vous exprimer votre plainte avec précision?
- Êtes-vous en rapport avec une personne précise, qui peut changer les politiques ou revenir sur des décisions?
- Bénéficiez-vous de soutien? Avez-vous consulté vos amis et collègues?
- Connaissez-vous un organisme qui peut vous apporter un soutien?
- Avez-vous tous les faits et documents nécessaires pour soutenir votre position?

Mesure

- Y a-t-il moyen de mesurer les répercussions du problème? Avez-vous dû payer un prix?
- Vos attentes sont-elles mesurables?
- Qu'est-ce qui peut vous donner satisfaction exactement quant à votre plainte? Quel compromis êtes-vous prêt à faire?

Sagesse

- Votre objectif est-il sage? Présentez-vous des preuves claires et factuelles?
- Parvenez-vous à utiliser votre colère avec sagesse pour agir de manière positive plutôt que négative (pour vous donner de l'énergie et vous motiver)?

Raison

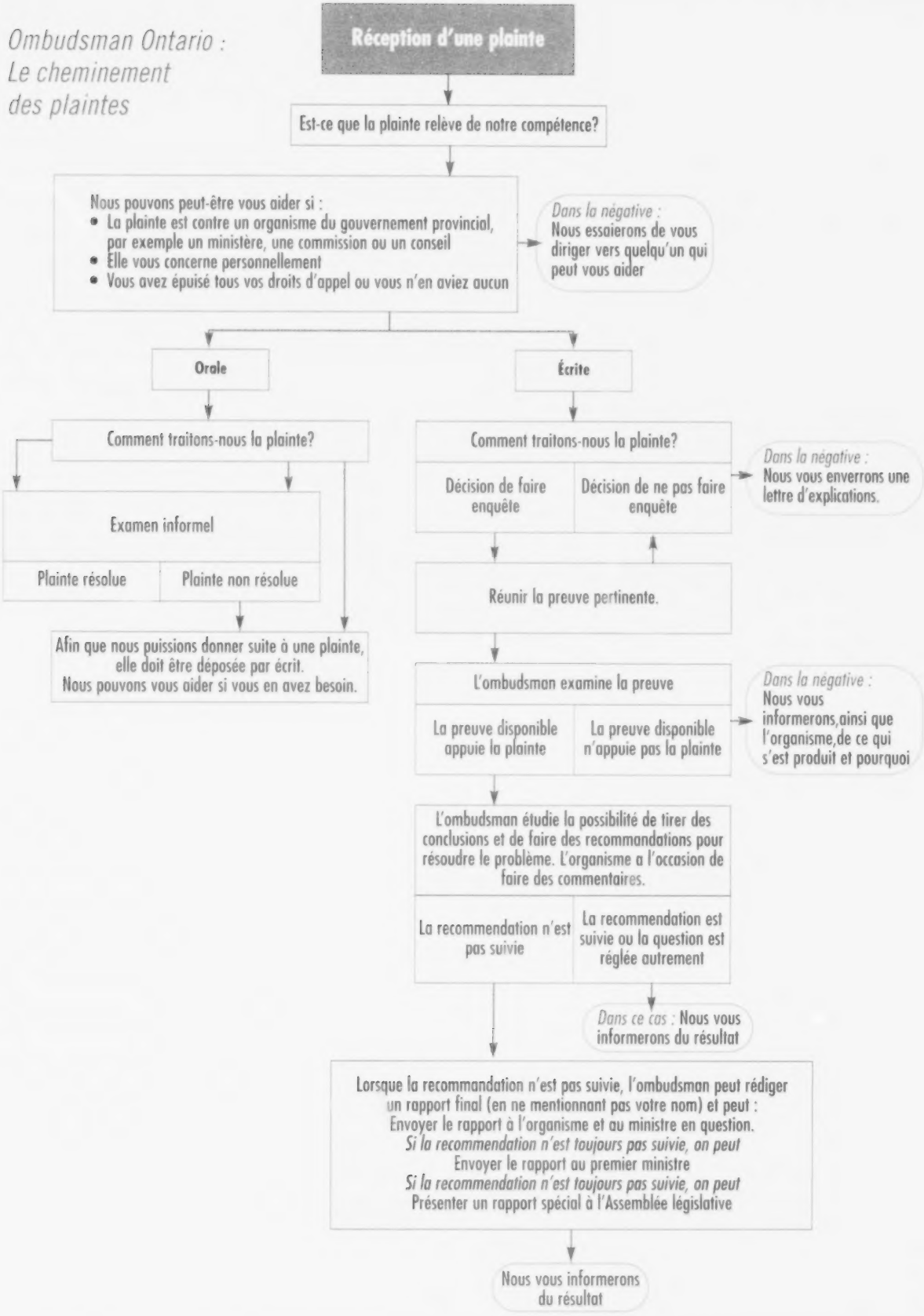
- Parvenez-vous à vous conduire avec respect et courtoisie, à traiter les autres comme vous aimeriez être traité?
- Vos attentes sont-elles raisonnables?

Suivi

- Faites-vous le suivi de vos progrès (gardez-vous un relevé détaillé de vos appels, lettres et réponses)?

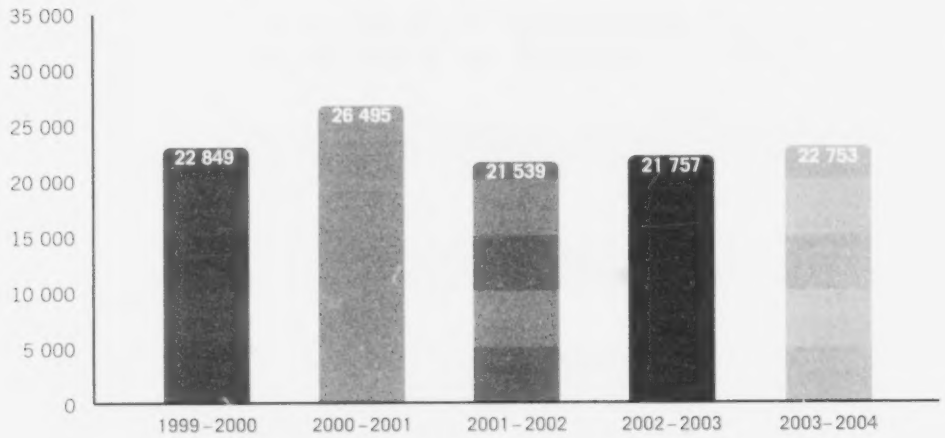
Plaintes

Ombudsman Ontario : Le cheminement des plaintes



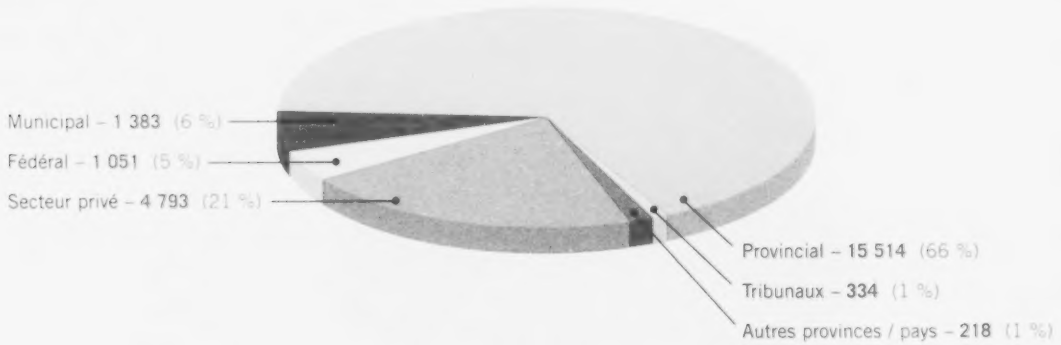
Statistiques des plaintes

Total des plaintes et demandes de renseignements reçues : Exercices financiers 1999-2000 à 2003-2004



Au cours de l'exercice financier 2003-2004, Ombudsman Ontario a reçu au total 22 753 plaintes et demandes de renseignements, soit 996 de plus que durant l'exercice précédent. Deux tiers des plaintes et demandes de renseignements concernaient des organisations du gouvernement provincial, et un tiers portaient sur des questions relevant de gouvernements municipaux ou du gouvernement fédéral, d'autres juridictions, d'organisations privées et de tribunaux.

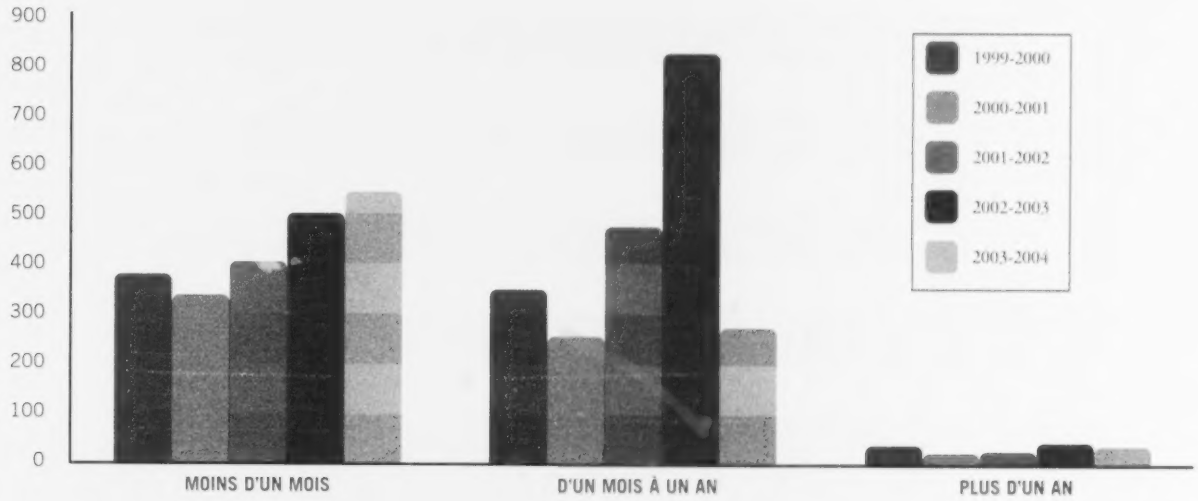
Plaintes et demandes de renseignements reçues en 2003-2004



Sur l'ensemble des plaintes et des demandes de renseignements reçues, 75 pour 100 ont été faites au téléphone, 15 pour 100 par lettre ou télécopie, deux pour cent lors d'entrevues personnelles avec un membre du personnel d'Ombudsman Ontario, et moins d'un pour cent provenait d'un député provincial ou résultait d'une enquête entreprise par l'ombudsman de sa propre initiative.

Pour la quatrième année consécutive, le nombre des plaintes et des demandes de renseignements reçues par Internet a augmenté, atteignant sept pour cent. Cette tendance grandissante reflète l'utilisation sans cesse accrue des communications électroniques dans notre société. Pour encourager le public à visiter notre site Web, nous publions nos documents promotionnels avec l'adresse de notre site Web et nous encourageons les liens d'autres sites Web stratégiques. Cette année, notre site Web a reçu 362 visites par jour en moyenne. Par souci de confidentialité, Ombudsman Ontario répond aux communications électroniques par la poste, ou au téléphone.

Répartition selon l'ancienneté - Plaintes et demandes de renseignements en cours en fin d'exercice financier - Exercices financiers 1999-2000 à 2003-2004



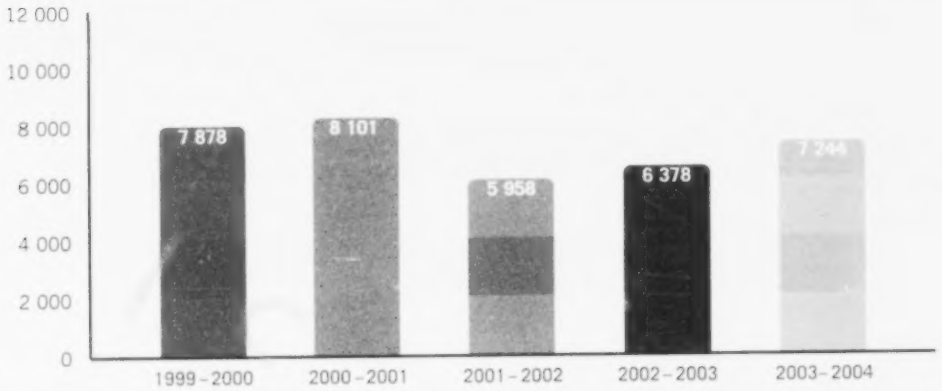
En fin d'exercice financier

Notre personnel a travaillé intensément pour classer les plaintes encore non réglées à la fin de l'exercice financier 2002-2003, en raison du conflit de travail au gouvernement provincial au printemps 2002. En résultat, seulement 821 plaintes et demandes de renseignements restaient en cours à la fin de l'exercice financier 2003-2004, contre 1 361 à la fin de l'exercice précédent.

Tendances des plaintes et des demandes de renseignements générales concernant le gouvernement provincial

Comme le graphique suivant le montre, le nombre des plaintes et des demandes de renseignements à l'endroit des organisations générales du gouvernement provincial a augmenté de plus de 13 pour 100 en 2003-2004. La Direction du registraire général de l'état civil a enregistré une hausse considérable de presque 500 plaintes et demandes de renseignements, contre 116 l'an dernier, principalement sur les retards dans la délivrance des certificats.

Plaintes et demandes de renseignements générales reçues concernant le gouvernement provincial : Exercices financiers 1999-2000 à 2003-2004*



** Note : Les plaintes et demandes de renseignements générales concernant le gouvernement provincial comprennent toutes les plaintes et les demandes de renseignements relatives à des organismes et des organisations du gouvernement provincial, à l'exception des établissements correctionnels relevant du ministère de la Sécurité communautaire et des Services correctionnels, des établissements de détention pour adolescents relevant du ministère des Services à l'enfance et à la jeunesse, de la Commission ontarienne des libérations conditionnelles et des mises en liberté méritées, et du Service de probation et de libération conditionnelle.*

Les trois programmes provinciaux qui ont fait l'objet du plus grand nombre de plaintes et de demandes de renseignements sont restés inchangés par rapport à 2002-2003 : Bureau des obligations familiales (1 467), Commission de la sécurité professionnelle et de l'assurance contre les accidents du travail (780), Programme ontarien de soutien aux personnes handicapées (648). Ensemble, ces trois programmes ont donné lieu à près de 40 pour 100 des plaintes et des demandes de renseignements reçues par Ombudsman Ontario au sujet des organisations générales du gouvernement provincial, au cours de cet exercice financier.

Les 10 organisations générales du gouvernement provincial faisant l'objet du plus grand nombre de plaintes et de demandes de renseignements : Exercice financier 2003-2004

Rang l'année précédente	Organisation / Programme	Plaintes / Domandes de renseignements	Pourcentage global
1	Bureau des obligations familiales	1 467	20,3
2	Commission de la sécurité professionnelle et de l'assurance contre les accidents du travail	780	10,8
3	Programme ontarien de soutien aux personnes handicapées	648	8,9
15	Direction du registraire général de l'état civil	492	6,8
5	Régime d'aide financière aux étudiantes et étudiants de l'Ontario	299	4,1
4	Tribunal d'appel de la sécurité professionnelle et de l'assurance contre les accidents du travail	244	3,4
7	Ministère des Transports - Permis de conduire	201	2,8
10	Hydro One Networks Inc.	185	2,6
9	Aide juridique Ontario	183	2,5
6	Commission ontarienne des droits de la personne	167	2,3

Établissements correctionnels pour adultes et établissements de détention pour adolescents

Les plaintes et les demandes de renseignements concernant les établissements correctionnels pour adultes et les établissements de détention pour adolescents du gouvernement provincial ont augmenté de plus de six pour cent, passant de 7 271 en 2002-2003 à 7 727 en 2003-2004. Il est possible que cette augmentation résulte en partie des changements opérationnels effectués cette année par Ombudsman Ontario, afin de prolonger les heures où notre bureau prend au téléphone les plaintes et les demandes de renseignements des détenus en établissements correctionnels. Ombudsman Ontario a rationalisé le traitement de certaines plaintes et demandes de renseignements. Ainsi, nous avons groupé les plaintes et les demandes de renseignements similaires, ce qui nous a permis de réduire le total de nos demandes de renseignements aux établissements. De plus, Ombudsman Ontario a discuté de solutions à long terme avec le ministère de la Sécurité communautaire et des Services correctionnels pour réduire le nombre de plaintes et de demandes de renseignements similaires, à l'avenir.

Voici par ordre de frequence les types les plus courants de plaintes ayant fait l'objet d'une enquête de l'Ombudsman cette année

Voici par ordre de frequence les types les plus courants de plaintes ayant fait l'objet d'une enquête de l'Ombudsman cette année :

1. Communication inadéquate ou inappropriée avec une plaignante ou un plaignant
2. Interprétation fausse ou déraisonnable de critères, normes, lignes directrices, règlements, lois, renseignements ou preuves
3. Tenue d'une enquête insuffisante ou non pertinente
4. Effets néfastes ou conséquences discriminatoires d'une décision ou d'une politique sur un individu ou sur un groupe
5. Manquement d'un organisme gouvernemental dans l'observation de ses propres procédures, politiques et lignes directrices, ou application incohérente de ces dernières
6. Refus d'un service
7. Tenue de dossiers inadéquate
8. Délai injustifié
9. Raisons insuffisantes ou absence de raison pour justifier une décision
10. Harcèlement de la part d'un fonctionnaire; parti pris; mauvaise gestion; mauvaise foi
11. Préavis insuffisant ou information inadéquate
12. Imposition d'un règlement inéquitable; coercition
13. Absence de contrôle ou mauvaise gestion d'un service relevant de l'organisme gouvernemental

Des résultats concrets

Plaintes actives 31 mars 2003	Plaintes reçues 2003-2004	Plaintes classées 2003-2004	Plaintes actives 31 mars 2004
1 361	22 753	23 293	821

Nous avons reçu 22 753 plaintes et demandes de renseignements en 2003-2004, mais en fin d'exercice financier nous avions classé 23 293 dossiers. Les plaintes et le demandes de renseignements ne sont pas toutes classées dans l'année qu'elles sonts reçues. Comme le graphique ci-dessus le montre, chaque exercice financier commence et finit avec un certain nombre de cas actifs, ce qui explique la différence entre le nombre de plaintes reçues et le nombre de plaintes classées.

Sur l'ensemble des plaintes et des demandes de renseignements classées, plus de 66 pour 100 concernaient des organisations du gouvernement provincial. Dans plus de 86 pour 100 des cas, nous sommes parvenus à une solution pour la plaignante ou le plaignant, ou nous avons pu réacheminer son dossier. Dans sept pour cent des cas, les plaintes ont été retirées ou abandonnées par la plaignante ou le plaignant. Cette année, nous avons aussi mené 10 enquêtes de la propre initiative de l'ombudsman, dont huit ont entraîné des changements de politiques ou de procédures gouvernementales.

En temps utile

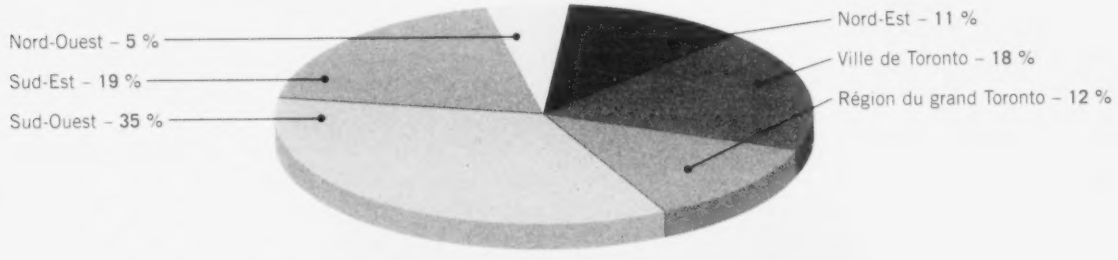
Conformément à nos normes de règlement rapide, 75 pour 100 des plaintes et des demandes de renseignements ont été réglées de manière informelle dans les 28 jours qui ont suivi leur réception, 50 pour 100 étant classées en six jours. Les plaintes plus complexes, qui ont exigé une enquête formelle, ont été réglées en 11 mois, en moyenne, soit deux mois de moins que l'année précédente. Cette amélioration peut résulter en partie de l'application de protocoles normalisés à Ombudsman Ontario pour communiquer avec certaines organisations du gouvernement provincial avant d'entamer une enquête.

Profil des plaignantes et plaignants

Au total, 17 683 personnes ont communiqué avec notre bureau cette année, présentant 22 753 plaintes et demandes de renseignements. Les plaignantes ou les plaignants qui appellent Ombudsman Ontario ont généralement un seul problème, mais quand ils ont plusieurs sujets de plainte, chacun de ces sujets est entré dans notre système informatique et fait l'objet d'une intervention en vue d'une solution.

Le graphique ci-dessous indique les régions de la province où résidaient les plaignantes et les plaignants (exception faite de celles et ceux en établissements correctionnels pour adultes ou en établissements de détention pour adolescents) quand ils ont communiqué avec nous pour une plainte ou une demande de renseignements. La région de résidence est déterminée à partir du code postal que doivent fournir toutes les personnes qui communiquent avec Ombudsman Ontario. Le graphique montre que la majorité des plaintes et des demandes de renseignements proviennent de personnes qui habitent le sud-ouest de l'Ontario, une région qui s'étend de Windsor à Hamilton, Barrie et Wasaga Beach. Ce pourcentage reste inchangé par rapport à l'année précédente.

Répartition géographique des plaignantes et plaignants, à l'exception de celles et ceux en établissements correctionnels



Dans la Ville de Toronto, un nombre accru de personnes ont communiqué avec notre bureau, représentant 18 pour 100 des plaignantes et plaignants en 2003-2004, contre 14 pour 100 en 2002-2003. Cette augmentation est en grande partie attribuable au Programme de sensibilisation communautaire et à la campagne dans les médias qui a visé la Ville de Toronto et la région du grand Toronto toute l'année.

En plus de demander aux personnes qui nous appellent de nous fournir leur code postal, pour faire une répartition géographique, nous les invitons à répondre à un sondage afin de dresser leur profil démographique. Ce sondage est facultatif et anonyme. Les renseignements sont recueillis dans les catégories suivantes : genre, âge, race, qualité parentale, personnes handicapées, revenu familial. Les résultats du sondage nous aident à identifier les groupes sous-représentés parmi les plaignantes et les plaignants, par rapport à leur proportion au sein de la population. Ils nous permettent aussi d'identifier le type de plaintes et de demandes de renseignements présentées par différents groupes et nous donnent la possibilité de dépister des problèmes émergents pour le public de l'Ontario. Cette année, 73 pour 100 des plaignantes et des plaignants qui ont communiqué avec notre bureau ont répondu au sondage.

L'exercice financier 2003-2004 a vu des changements mineurs dans les résultats du sondage par rapport à l'exercice précédent. Ainsi, le pourcentage des répondantes et répondants identifiés comme jeunes (moins de 25 ans) a augmenté de trois à quatre pour cent, a plus notable encore, le pourcentage de personnes qui se disaient handicapées a chuté de 33 pour 100 à 28 pour 100.

Profil démographique selon la race

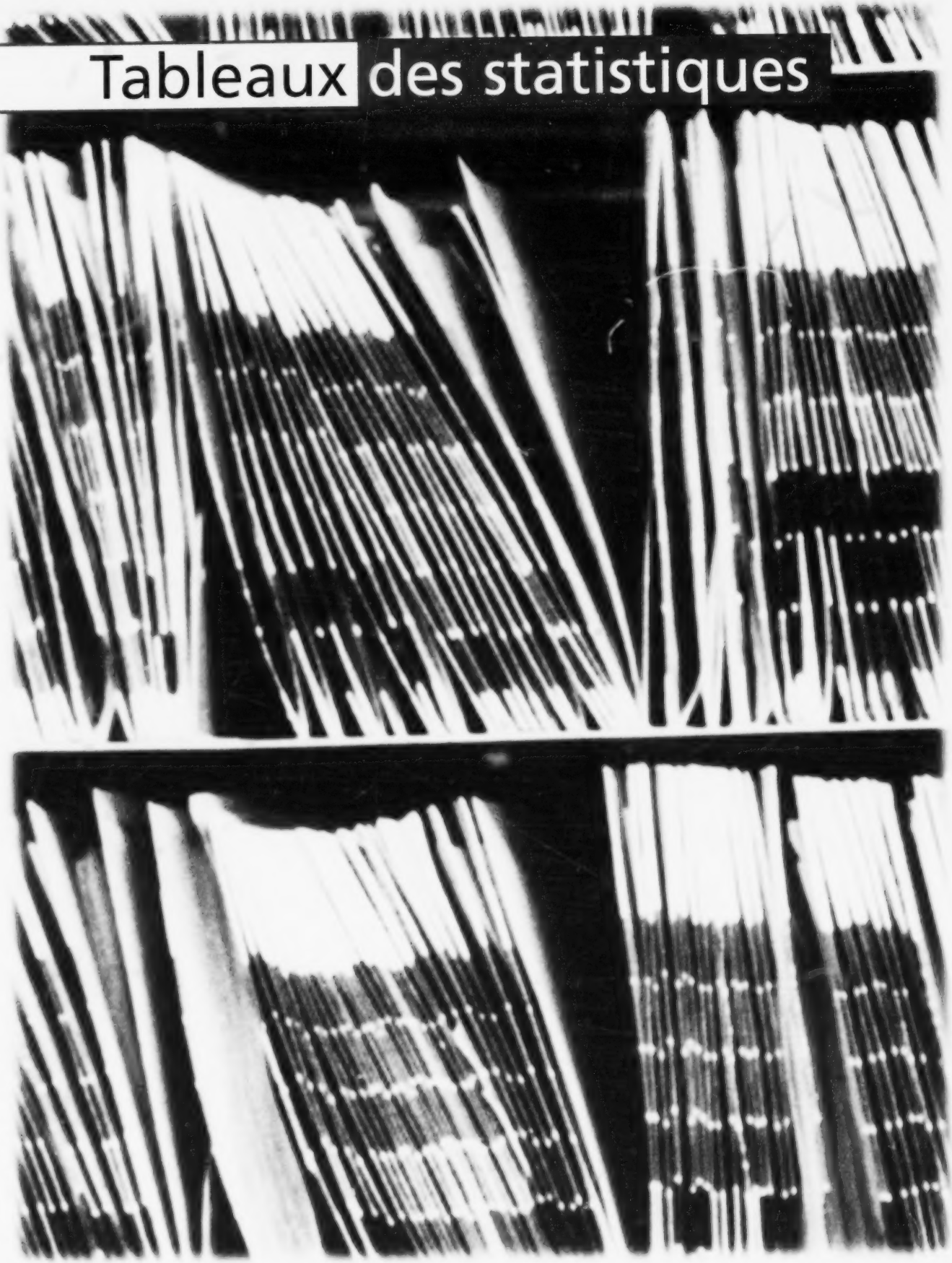
Groupe racial	Pourcentage de gens interrogés
Personnes de race blanche	84
Minorité raciale*	10
Autochtones / Première nations	2
Aucune réponse	4

** Comprend : Les personnes de race noire, les personnes provenant de l'Est et du Sud-Est asiatique, du sous-continent indien, appartenant à d'autres groupes raciaux minoritaires ou de race métissée.*

Profil démographique - Groupes particuliers

Groupe	Pourcentage de gens interrogés
Personnes handicapées	28
Parents seuls soutiens de famille	14
Jeunes – moins de 25 ans	4
Personnes aînées – 65 ans et plus	8

Tableaux des statistiques



Plaintes et demandes de renseignements reçues en 2003-2004 par circonscription électoral provinciale

*(à l'exclusion des plaintes et demandes de renseignements concernant les établissements correctionnels pour adultes et les établissements de détention pour adolescents)**

Circonscription	Total
Algoma — Manitoulin	286
Ancaster — Dundas — Flamborough — Aldershot	86
Barrie — Simcoe — Bradford	168
Beaches — East York	131
Bramalea — Gore — Malton — Springdale	89
Brampton — Centre	91
Brampton — Ouest — Mississauga	84
Brant	144
Bruce — Grey — Owen Sound	140
Burlington	98
Cambridge	126
Chatham — Kent — Essex	156
Davenport	94
Don Valley — Est	88
Don Valley — Ouest	87
Dufferin — Peel — Wellington — Grey	87
Durham	99
Eglinton — Lawrence	101
Elgin — Middlesex — London	174
Erie — Lincoln	97
Essex	114
Etobicoke — Centre	73
Etobicoke — Lakeshore	86
Etobicoke — Nord	113
Glengarry — Prescott — Russell	96
Guelph — Wellington	120
Haldimand — Norfolk — Brant	107
Haliburton — Victoria — Brock	141
Halton	115
Hamilton — Est	137
Hamilton Grande Région	16
Hamilton Mountain	132
Hamilton — Ouest	139
Hastings — Frontenac — Lennox and Addington	129
Hors province / Étranger	349
Huron — Bruce	123
Kenora — Rainy River	211
Kingston et les Îles	155
Kitchener — Centre	138
Kitchener — Waterloo	127
Lambton — Kent — Middlesex	122
Lanark — Carleton	109
Leeds — Grenville	134
London — Centre — Nord	245
London — Fanshawe	199
London Grande Région	38
London — Ouest	169
Markham	58
Mississauga — Centre	73
Mississauga — Est	78
Mississauga Grande Région	20
Mississauga —Ouest	
Mississauga — Sud	139
Nepean — Carleton	66
Niagara — Centre	130
Niagara Falls	106
Nickel Belt	125
Nipissing	197
Northumberland	95
Oak Ridges	86
Oakville	69
Oshawa	136
Ottawa — Centre	99
Ottawa Grande Région	36
Ottawa — Orléans	60
Ottawa — Ouest — Nepean	98
Ottawa — Sud	72
Ottawa — Vanier	56
Oxford	117
Parkdale — High Park	146
Parry Sound — Muskoka	176
Perth — Middlesex	88
Peterborough	106
Pickering — Ajax — Uxbridge	97
Prince Edward — Hastings	123
Renfrew — Nipissing — Pembroke	142
Sarnia — Lambton	158
Sault Ste. Marie	534
Scarborough — Agincourt	46
Scarborough — Centre	98
Scarborough — Est	91
Scarborough — Rouge River	57
Scarborough — Sud — Ouest	120
Simcoe — Grey	150
Simcoe — Nord	196
St. Catharines	110
St. Paul's	122
Stoney Creek	84
Stormont — Dundas — Charlottenburgh	129
Sudbury	205
Thornhill	72
Thunder Bay — Atikokan	146
Thunder Bay Grande Région	29
Thunder Bay — Supérieur — Nord	170
Timiskaming — Cochrane	184
Timmins — Baie James	116
Toronto — Centre — Rosedale	251
Toronto — Danforth	149
Toronto Grande Région	87
Trinity — Spadina	145
Vaughan — King — Aurora	99
Waterloo — Wellington	71
Whitby — Ajax	108
Willowdale	91
Windsor Grande Région	21
Windsor — Ouest	167
Windsor — St. Clair	177
York — Centre	92
York — Nord	121
York — Ouest	58
York — Sud — Weston	112

* *Lorsqu'un code postal est disponible*

*Plaintes et demandes de renseignements reçues en 2003-2004 concernant les établissements correctionnels pour adultes et les établissements de détention pour adolescents**

PAR SUJET	
Santé - pertinence et qualité des soins	759
Soins de santé - médicaments (autres)	520
Conduite du personnel	439
Biens des détenus	414
Conditions de vie - nourriture / régime alimentaire	400
Soins de santé - retard	388
Classification ou transfèrement au sein du système provincial	360
Conditions de vie en général	343
Conditions de vie - propreté, hygiène, équipement sanitaire	268
Correspondance	261
Aucune réponse à une requête	255
Disponibilité ou utilisation du téléphone	200
Conditions de vie - taille des vêtements, état, etc.	199
Sorties dans la cour	199
Conditions de vie - isolement cellulaire dans toute la prison	181
Compte fiduciaire du détenu	169
Soins de santé - régime alimentaire pour raisons médicales	158
Administration - injustice	148
Privilèges de visite	147
Soins de santé - continuité des soins (admissions)	145
Administration - autres	144
Cantine	137
Conditions de vie - hygiène personnelle	134
Soins de santé - soins dentaires en général	132
Conditions de vie - literie / matelas / serviettes	131
Conditions de vie - isolement	128

PAR SUJET	
Conditions de vie - temps passé en cellule	125
Conditions de vie - chauffage, ventilation, climatisation	119
Mauvaise conduite des détenus - décision / jugement	117
Sécurité - isolement cellulaire des détenus	114
Administration - retard	108
Soins de santé - autres	107
Isolement préventif	101
Régime alimentaire pour raisons religieuses ou par choix personnel	98
Décisions relatives aux programmes discrétionnaires / accès aux programmes	92
Allégations d'usage de force excessive - mauvaise conduite du personnel	91
Soins de santé - soins dentaires d'urgence	90
Classification ou transfèrement au système fédéral	87
Soins de santé - continuité des soins (transfèrement)	84
Incarcération / calcul de la peine	81
Soins de santé - traitement à la méthadone	77
Détenu - disputes ou agressions entre détenus	77
Respect des observances religieuses ou spirituelles	73
Classification - autres	66
Soins de santé - lunettes, soins oculaires	60
Refus de l'accès à l'ombudsman (par lettre ou téléphone)	60
Conditions de vie - surpeuplement	58
Perte de la rémission méritée de la peine	53
Politique ou procédure	49
Soins de santé - demande d'ordonnance	45
Permis d'absence temporaire	42

* *Puisque n'importe quelle plainte ou demande de renseignements peut se retrouver dans plusieurs catégories, ces chiffres ne reflètent pas le nombre total des plaintes et des demandes de renseignements.*

*Plaintes et demandes de renseignements reçues en 2003-2004 concernant les établissements correctionnels pour adultes et les établissements de détention pour adolescents**

PAR SUJET

Soins de santé - diagnostic	42
Demandes de renseignements sur la procédure	39
Soins de santé - conduite du personnel	38
Peine discontinue	38
Abonnement à des journaux / livraison	37
Soins de santé - rendez-vous avec des spécialistes	36
Besoins particuliers / unité de traitement	36
Détention protégée	36
Discipline institutionnelle - raisons autres que la mauvaise conduite du détenu	34
Administration - aucune réponse à la correspondance	32
Administration - parti pris	31
Soins de santé - demandes d'appareil ou d'aide médicale	29
Conditions de vie - surveillance par l'immigration	25
Fouilles	25
Isolement disciplinaire	21
Soins de santé - soins dentaires - appareils dentaires / dentiers	18
Soins de santé - visites à l'hôpital / admission	18
Conditions de vie - usage du tabac	18
Soins de santé - virus de SIDA / VIH	18
Plaintes de racisme	16
Charte des droits / droits de la personne	13
Soins de santé - refus d'un deuxième avis médical	13
Soins de santé - isolement pour raisons médicales	12
Transfèrement à un établissement fédéral	12
Soins de santé - hépatite	12
Transport des détenus à la libération	12

PAR SUJET

Administration - aucune communication / inadéquate	12
Prélibération	11
Administration - renseignements inadéquats sur les programmes	10
Administration - refus d'une mise à jour sur l'état d'un dossier	9
Guide des établissements	9
Accès à l'information / protection de la vie privée	9
Perte de la rémission méritée de la peine / isolement disciplinaire	7
Soins de santé - confidentialité médicale / respect de la vie privée	7
Surveillance électronique	6
Huissiers	6
Repas au tribunal	6
Soins de santé - soins prénataux	5
Administration - bureaucratie abusive	4
Soins de santé - isolement	4
Services en français	4
Soins de santé - prévention du suicide	4
Soins de santé mentale	2
Soins de santé - grève de la faim - surveillance de l'alimentation	2
Soins de santé - soins gynécologiques / obstétriques	1

** Puisque n'importe quelle plainte ou demande de renseignements peut se retrouver dans plusieurs catégories, ces chiffres ne reflètent pas le nombre total des plaintes et des demandes de renseignements.*

Issue des plaintes et des demandes de renseignements classées en 2003-2004

	Org. non-provinciaux	Org. provinciaux
Enquête abandonnée par la plaignante ou le plaignant		1 486
Enquête abandonnée par l'ombudsman		90
Plainte résolue par l'ombudsman en faveur de la plaignante ou du plaignant		1 903
Plainte résolue par l'ombudsman en faveur de l'organisme gouvernemental		626
Plainte résolue par des moyens extérieurs		651
Demande de renseignements traitée / Réacheminement / Résolution facilitée	7 727	10 547
Aucune action possible	52	211
Total de toutes les issues	**7 779**	**15 514**

Glossaire — issues des plaintes et des demandes de renseignements

- **Enquête abandonnée par la plaignante ou le plaignant** : La plainte est abandonnée ou retirée par la plaignante ou le plaignant.
- **Enquête abandonnée par l'ombudsman** : L'ombudsman décide de ne pas donner suite pour les raisons spécifiques suivantes : la plaignante ou le plaignant a eu connaissance de la plainte pendant plus de 12 mois; le sujet de la plainte est négligeable, ou la plainte est frivole, vexatoire, de mauvaise foi; la question a été réglée ou est en voie d'être réglée par une enquête systémique; une demande de renseignements adressée à la plaignante ou au plaignant a été ignorée.
- **Plainte résolue par l'ombudsman en faveur de la plaignante ou du plaignant** : La plainte est appuyée après une enquête, ou une résolution est prise en faveur de la plaignante ou du plaignant bien que l'ombudsman décide de ne pas poursuivre l'enquête.
- **Plainte résolue par l'ombudsman en faveur de l'organisme gouvernemental** : Le bien-fondé de la plainte ne peut être établi après enquête, ou il ressort que l'organisme ayant fait l'objet de la plainte a agi correctement et qu'aucun complément d'enquête n'est nécessaire. Dans certains cas, l'ombudsman a recommandé à l'organisme gouvernemental d'apporter des modifications à ses politiques ou ses méthodes.
- **Plainte résolue par des moyens extérieurs** : Nos demandes de renseignements révèlent que la plainte a été résolue soit avant soit indépendamment de notre intervention.
- **Demande de renseignements traitée / Réacheminement / Résolution facilitée** : Une aide est fournie pour résoudre une plainte ou une demande de renseignements par la discussion, par des enquêtes informelles sur la question et par des échanges d'information, par exemple en fournissant le nom et le numéro de téléphone d'un organisme approprié ayant autorité de traiter la question.
- **Aucune action possible** : Aucune aide ne peut être fournie pour l'une des raisons suivantes : il est difficile de bien définir le problème, l'information fournie ne nécessite pas l'intervention de l'ombudsman, la plainte est faite de façon anonyme.

*Issue des plaintes et des demandes de renseignements classées en 2003–2004 concernant des organismes provinciaux**

(Lorsqu'une plainte ou une demande de renseignements est déposée concernant le ministère en général, elle paraît sous la rubrique "autres services".)

Organisme	Plaint résolue par l'ombudsman en faveur :			Plainte résolue par des moyens extérieurs	Enquête abandonnée par :		Demande de renseignements traitée / Réacheminement / Résolu. facilitée	Aucune action possible	Total
	de la plaignante / du plaignant	de l'org. gouv.	de l'org. gouv. avec suggest.		la plaignante / le plaignant	l'ombudsman			
MINISTRE DÉLÉGUÉ AUX AFFAIRES AUTOCHTONES									
Secrétariat des affaires autochtones de l'Ontario					1				1
MINISTÈRE DES AFFAIRES CIVIQUES ET DE L'IMMIGRATION									
Autres services						1	6		7
MINISTRE DÉLÉGUÉ AUX AFFAIRES DES PERSONNES ÂGÉES									
Secrétariat aux affaires des personnes âgées de l'Ontario							2		2
MINISTRE DÉLÉGUÉE AUX AFFAIRES FRANCOPHONES									
Office des affaires francophones							1		1
MINISTÈRE DES AFFAIRES MUNICIPALES ET DU LOGEMENT									
Autres services	1	1		1			15		18
Arbitre des clôtures de bornage		1					1		2
Commission du régime de retraite des employés municipaux de l'Ontario							3		3
Tribunal du logement de l'Ontario	5	17	1	1	9		105	3	141
MINISTÈRE DE L'AGRICULTURE ET DE L'ALIMENTATION									
Autres services	1	1			1	1	6		10
AgriCorp							4		4
Programme d'imposition des terres agricoles	1						2		3
Tribunal d'appel de l'agriculture, de l'alimentation et des affaires rurales			1		1		4	1	7
CONSEIL DE GESTION DU GOUVERNEMENT									
Commission des valeurs mobilières de l'Ontario		1					10		11
Commission du régime de retraite de l'Ontario	1						9		10
Secrétariat du Conseil de gestion	1						13	1	15
Société immobilière de l'Ontario		2					6	1	9
MINISTÈRE DE LA CULTURE									
Autres services					1				1
Conseil des arts de l'Ontario								1	1
Fondation du patrimoine ontarien							1		1
Fondation Trillium de l'Ontario					1		4		5
MINISTÈRE DU DÉVELOPPEMENT DU NORD ET DES MINES									
Autres services	1						6		7
Commission de transport Ontario Northland							1		1
MINISTÈRE DU DÉVELOPPEMENT ÉCONOMIQUE ET DU COMMERCE									
Autres services				1			1		2
Régie des alcools de l'Ontario					1		12		13
Société des loteries et des jeux de l'Ontario	1	2		1	1		19		24
MINISTÈRE DE L'ÉDUCATION									
Autres services	9	2			5		45	1	62
MINISTÈRE DE L'ÉNERGIE									
Autres services	1	1					8		10
Commission de l'énergie de l'Ontario		4		1			10	1	16
Hydro One Networks Inc.	26	3		9	5		143	1	187
MINISTÈRE DE L'ENVIRONNEMENT									
Autres services	1	4			4		38	2	49
Programme Air pur Ontario							9		9
Tribunal de l'environnement	1								1
MINISTÈRE DES FINANCES									
Autres services	8	4			1		31		44
Commission des services financiers de l'Ontario		2		2		1	36		41
Fonds d'indemnisation des victimes d'accidents de véhicules automobiles							2		2
Programmes fiscaux provinciaux (non TVD)	1	1		2			20		24
Société d'évaluation foncière des municipalités	6	2		1		2	49		60
Taxe de vente au détail (TVD)		2	1				20		23
Tribunal des services financiers							1		1

* *Bien que les organismes de réglementation et d'arbitrage soient considérés comme des décideurs autonomes, les organismes, les conseils et les commissions sont répertoriés sous le ministère auquel ils sont associés. Les statistiques sont présentées sous le ministère responsable de l'organisme ou du programme à la fin de l'année.*

*Issue des plaintes et des demandes de renseignements classées en 2003–2004 concernant des organismes provinciaux**

(Lorsqu'une plainte ou une demande de renseignements est déposée concernant le ministère en général, elle paraît sous la rubrique "autres services".) – Suite

Organisme	Plainte résolue par l'ombudsman en faveur :			Plainte résolue par des moyens extérieurs	Enquête abandonnée par :		Demande de renseignements traitée / Réacheminement / Résolu. facilitée	Aucune action possible	Total
	de la plaignante / du plaignant	de l'org. gouv.	de l'org. gouv. avec suggest.		la plaignante / le plaignant	l'ombudsman			
MINISTÈRE DE LA FORMATION ET DES COLLÈGES ET UNIVERSITÉS									
Autres services	1				1		20	1	23
Apprentissage / Formation en milieu de travail	1				2		8		11
Collèges d'arts appliqués et de technologie	1	2			1	1	52	1	58
Régime d'aide financière aux étudiantes et étudiants de l'Ontario	12	15	1	8	7	3	252	5	303
MINISTÈRE DU PROCUREUR GÉNÉRAL									
Autres services	1	3		1	2	4	33	1	45
Aide juridique Ontario	1	8		2	6	4	155	4	180
Avocat des enfants		1				1	13	1	16
Commission de révision de l'évaluation foncière				1			19		20
Commission des affaires municipales de l'Ontario					1		17		18
Commission d'indemnisation des victimes d'actes criminels	1				1		31	1	34
Commission ontarienne des droits de la personne	11	39		2	4	10	116	6	188
Procureurs de la Couronne							13		13
Tuteur et curateur public	7	3			5		86	3	104
MINISTÈRE DES RICHESSES NATURELLES									
Autres services	2	4			3		51	2	62
Commission de l'escarpement du Niagara							2		2
Parcs Ontario	1	1					1		3
Permis / Vignettes		2			1		12		15
Terres de la Couronne	3	2			2		26		33
MINISTÈRE DE LA SANTÉ ET DES SOINS DE LONGUE DURÉE									
Autres services	4	1		1	1	2	62	1	72
Assurance-santé de l'Ontario	8	2		6	3	1	112		132
Bureau de l'intervention en faveur des patients des établissements psychiatriques							1		1
Centre d'accès aux soins communautaires	1	1		2	2		40		46
Commission d'appel et de révision des professions de la santé	1	13			2	2	31	1	50
Commission d'appel et de révision des services de santé						1	2		3
Commission du consentement et de la capacité	1	1		1			5		8
Direction des programmes de médicaments – Demandes en vertu du mécanisme de l'article 8							12		12
Direction des programmes de médicaments - Programme de médicaments de l'Ontario		1					10		11
Direction des programmes de médicaments - Programme de médicaments Trillium	6	1		2	2		44		55
Direction des soins de longue durée							4		4
Hôpitaux psychiatriques / Centres de santé mentale	9			1	2		30	2	44
Programmes d'appareils et accessoires fonctionnels / d'oxygénothérapie à domicile	1	1			1		46	1	50
Programme ontarien d'aide aux victimes de l'hépatite C							9		9
Subventions accordées aux résidents du Nord de l'Ontario pour frais de transport à des fins médicales	1	4			2		26		33
MINISTÈRE DE LA SÉCURITÉ COMMUNAUTAIRE ET DES SERVICES CORRECTIONNELS									
Autres services	9	5		2	5		42	1	64
Bureau du commissaire des incendies		1					4		5
Bureau du coroner en chef	1	1					5		7
Centres correctionnels	574	154		280	550	25	1924	30	3457
Centres de détention	324	62		115	262	2	1196	34	1997
Commission civile des services policiers de l'Ontario		1					12		13
Commission ontarienne des libérations conditionnelles et des mises en liberté méritées	2				2		11		15
Complexes correctionnels	198	29		57	171	4	671	18	1148
Établissements de traitement et centres correctionnels	17	6		7	20		44		94
Police provinciale de l'Ontario			1		1		26		28
Prisons	143	50		111	243	1	749	32	1329
Services de probation et de libération conditionnelle	3	2		1	4		20		30

* *Bien que les organismes de réglementation et d'arbitrage aient considérés comme des décideurs autonomes, les organismes, les conseils et les commissions sont répertoriés sous le ministère auquel ils sont associés. Les statistiques sont présentées sous le ministère responsable de l'organisme ou du programme à la fin de l'année.*

*Issue des plaintes et des demandes de renseignements classées en 2003–2004 concernant des organismes provinciaux**

(Lorsqu'une plainte ou une demande de renseignements est déposée concernant le ministère en général, elle paraît sous la rubrique "autres services".)

Organisme	Plaint résolue par l'ombudsman en faveur :			Plainte résolue par des moyens extérieurs	Enquête abandonnée par :		Demande de renseignements traitée / Réacheminement / Résolu. facilitée	Aucune action possible	Total
	de la plaignante / du plaignant	de l'org. gouv.	de l'org. gouv. avec suggest.		la plaignante / le plaignant	l'ombudsman			
MINISTÈRE DES SERVICES À L'ENFANCE ET À LA JEUNESSE									
Autres services							1		1
Bureau d'assistance à l'enfance et à la famille							5		5
Établissements de détention pour adolescents	7	4		2	26		30	1	70
Programmes destinés aux personnes ayant des besoins particuliers - Enfants					1	3	18	1	23
MINISTÈRE DES SERVICES AUX CONSOMMATEURS ET AUX ENTREPRISES									
Autres services	3	2	1		1		40		47
Commission des alcools et des jeux de l'Ontario	1	1		1		2	20		25
Enregistrement immobilier / Droits immobiliers							3		3
Direction du registraire général de l'état civil	107	1		25	7	1	291	3	435
Tribunal d'appel en matière de permis		1					2		3
MINISTÈRE DES SERVICES SOCIAUX ET COMMUNAUTAIRES									
Autres services	2	1		2	1	1	46		53
Bureau des obligations familiales	243	35	1	32	41	3	1106	15	1476
Centres régionaux - Sud-Ouest	1						1		2
Programme ontarien de soutien aux personnes handicapées	39	13		16	15	3	559	7	652
Programmes destinés aux personnes ayant des besoins particuliers - Adultes	3			1		1	7		12
Registre de divulgation des renseignements sur les adoptions		2			1		22		25
Tribunal de l'aide sociale	5	11		4	4	2	89	2	117
Unité des décisions sur l'admissibilité des personnes handicapées	4			2			73		79
MINISTÈRE DU TOURISME ET DES LOISIRS									
Autres services	1				1		2		4
Commissions des parcs - Saint-Laurent							1		1
MINISTÈRE DES TRANSPORTS									
Autres services	3	5	1	1	3		42	1	56
Centres d'examen de conduite **	1	2			1		23		27
Commission des transports routiers de l'Ontario		1					1		2
Immatriculation des véhicules	3			2	1		27		33
Permis de conduire	9	6		5	9		168	2	199
Réseau GO (Régie des transports en commun du grand Toronto)					1		3		4
Routes	3						23	1	27
Section d'étude des dossiers médicaux	8	5		3	1		128		145
MINISTÈRE DU TRAVAIL									
Autres services	1	3			2		10		16
Bureau des conseillers des travailleurs	3	1	1				34		39
Commission de la sécurité professionnelle et de l'assurance contre les accidents du travail	33	8		9	16		709	10	785
Commission de règlement des griefs							1		1
Commission des relations de travail de l'Ontario	3	14		1	1	1	48	1	69
Direction des pratiques d'emploi		1		3	1	1	53	1	60
Santé et sécurité au travail		1			2	1	7		11
Tribunal d'appel de la sécurité professionnelle et de l'assurance contre les accidents du travail	10	33		2	10	5	176	8	244
GOUVERNEMENT DE L'ONTARIO									
Autres services				1			45	1	47
Bureau du directeur général des élections							10		10
Bureau du lieutenant-gouverneur							1		1
Bureau du premier ministre							14		14
Commissaire à l'information et à la protection de la vie privée / Ontario							18		18

* *Bien que les organismes de réglementation et d'arbitrage soient considérés comme des décideurs autonomes, les organismes, les conseils et les commissions sont répertoriés sous le ministère auquel ils sont associés. Les statistiques sont présentées sous le ministère responsable de l'organisme ou du programme à la fin de l'année.*

** *À partir du 2 septembre 2003, les centres d'examen de conduite de l'Ontario, sous la nouvelle dénomination de centres TestauVolant, sont gérés par un exploitant privé conformément à un contrat de licence avec le ministère.*

Exposés de cas

Conseil de gestion du gouvernement

Commission du Régime de retraite de l'Ontario (CRRO)

Madame A s'est plainte de la Commission du Régime de retraite de l'Ontario (CRRO) à l'ombudsman. Elle a expliqué qu'elle avait été employée par le gouvernement provincial de 1977 au début de 2003. Lorsqu'elle avait quitté son emploi, elle avait reçu l'assurance que la CRRO lui ferait parvenir une trousse contenant ses options de retraite dans les six semaines. Trois mois plus tard, Madame A n'avait toujours rien reçu et elle avait commencé à téléphoner à la CRRO. Elle a déclaré qu'on lui avait dit tout d'abord qu'il y avait des retards dans le traitement des dossiers à la CRRO, et qu'on l'avait informée ensuite que son dossier avait été transféré, mais sans lui dire à qui. Suite à notre demande de renseignements, Madame A a reçu sa trousse d'options de retraite quelques jours plus tard.

Secrétariat du Conseil de gestion

Madame L s'est inscrite en faillite pour un prêt d'études en 1998, et en 1999 elle a été dispensée de rembourser son prêt du Régime d'aide financière aux étudiantes et étudiants de l'Ontario (RAFEO). Elle s'est plainte à notre bureau qu'une agence de recouvrement s'était mise en rapport avec elle pour exiger le remboursement du prêt, et nous a expliqué qu'elle ne pouvait pas acheter une maison car une agence d'évaluation du crédit affirmait qu'elle devait encore de l'argent pour ce prêt du RAFEO. Notre bureau a communiqué avec le Secrétariat du Conseil de gestion pour discuter le cas. Le Secrétariat a étudié le dossier de Madame L, a annulé le remboursement de son prêt, et en a avisé l'agence de recouvrement. Grâce à notre aide, l'agence de recouvrement a clos le compte de Madame L et a avisé l'agence d'évaluation du crédit qu'elle devait rectifier ses dossiers. De plus, Madame L a obtenu un remboursement inattendu car elle avait continué à verser de l'argent après radiation du prêt.

Ministère de l'Énergie

Hydro One Networks Inc. (Hydro One)

Monsieur A s'est plaint à Ombudsman Ontario, car Hydro One continuait de lui facturer son électricité en fonction d'estimations et lui avait récemment réclamé environ 2 000 $ de paiements antidatés alors qu'il avait demandé qu'Hydro One lui facture ses frais exacts, quand son système électrique avait été mis à niveau plusieurs années auparavant. Nous avons communiqué avec Hydro One qui a reconnu que, suite au changement de compteur de Monsieur A, les changements requis n'avaient jamais été terminés dans le système informatique d'Hydro One et que le compteur de Monsieur A n'avait donc jamais été relevé. Hydro One a accepté d'accorder un crédit à Monsieur A pour les frais de service et les frais de paiements tardifs, et de conclure un accord de paiement avec lui.

Madame B, bénéficiaire de l'aide sociale, s'est plainte à notre bureau qu'Hydro One menaçait de lui couper l'électricité si elle ne faisait pas un paiement de 715 $. Madame B a expliqué qu'elle ne pouvait payer que 200 $ par mois, au maximum. Suite à notre intervention auprès d'Hydro One, ce dernier a accepté d'attendre que Madame B reçoive son remboursement d'impôts pour se faire payer.

Madame Z a expliqué à notre bureau qu'elle et son époux étaient propriétaires et exploitants d'un motel. Elle nous a dit qu'ils avaient des problèmes financiers et qu'ils avaient mis leur propriété en vente. Madame Z a déclaré qu'ils étaient en retard de plusieurs milliers de dollars dans le paiement de leurs factures d'électricité, mais qu'ils avaient avisé Hydro One qu'ils pouvaient payer 700 $ dans l'immédiat et régler le solde par versements échelonnés. Elle a ajouté qu'Hydro One avait tout d'abord accepté cet

arrangement, mais les avait ensuite appelés pour rejeter leur proposition et les menacer de couper l'électricité à moins qu'ils ne versent un dépôt de garantie équivalant à deux mois et demi de consommation, paient immédiatement 1 000 $ puis le solde la semaine suivante. Suite à notre discussion du problème avec Hydro One, Madame Z et Hydro One ont conclu un accord de repaiement, sans dépôt de garantie, avec une facturation en paiements égaux pour l'avenir.

Cher ombudsman

Merci de votre attention et de votre courtoisie durant notre récente conversation téléphonique. C'est un plaisir de vous parler.

Monsieur A et Madame B se sont plaints à l'ombudsman car Hydro One leur avait coupé l'électricité. Les plaignants sont fermiers et ont besoin d'électricité dans leur grange. Ils étaient très inquiets pour la sécurité de leur bétail, à cause du froid et parce que leurs bêtes avaient besoin d'eau. Ils ont expliqué qu'Hydro One avait admis avoir surestimé leur consommation d'électricité au cours des six derniers mois. Ils ont dit qu'Hydro One les avait remboursés pour cette surestimation de consommation, mais n'avait rectifié ni les frais de livraison, ni les frais de service correspondants, et ne leur avait pas remboursé les frais de paiement tardif sur des sommes qu'ils affirmaient ne pas devoir. Les plaignants ont déclaré qu'ils devraient avoir un crédit d'environ 1 700 $ à Hydro One. Une représentante de l'ombudsman a communiqué avec Hydro One pour discuter la situation. Le personnel d'Hydro One s'est engagé à considérer la plainte d'urgence. Quelques heures plus tard, Hydro One a fait le nécessaire pour rétablir le branchement électrique des plaignants, et Monsieur A et Madame B ont accepté de négocier un échéancier de paiement provisoire en attendant que leur compte soit réexaminé et redressé.

Monsieur C s'est plaint à Ombudsman Ontario des méthodes de facturation d'Hydro One. Il a expliqué que, lorsqu'il a emménagé dans sa résidence actuelle, sa facturation d'électricité devait être modifiée pour passer d'une utilisation saisonnière à une utilisation résidentielle. Monsieur C a demandé de recevoir une facture mensuelle, mais avec un relevé trimestriel du compteur. Tout au long de l'année, Monsieur C a reçu une facture mensuelle, mais il a également reçu une grosse facture pour redressement de compte en fin d'année. Il a découvert alors que sa facturation d'électricité n'avait jamais été modifiée et que son compteur n'avait jamais été relevé durant l'année. Hydro One a reconnu avoir fait une erreur en omettant de changer la facturation pour qu'elle passe de saisonnière à résidentielle. Mais comme Monsieur C comptait déménager de sa résidence, Hydro One a exigé qu'il paye sa facture dans les quelques mois. Monsieur C a considéré que cette décision était injuste. Une représentante de l'ombudsman a communiqué avec Hydro One pour discuter la question. Hydro One s'est alors mis en rapport avec Monsieur C, a offert de lui créditer l'équivalent d'un an de frais de services, et lui a permis de payer sa facture à plus long terme.

Monsieur D s'est plaint à l'ombudsman des méthodes de facturation d'Hydro One. Il a expliqué que, lorsque lui et sa défunte épouse avaient emménagé dans leur maison en 1999, ils avaient avisé Hydro One qu'ils avaient entrepris de la rénover pour y vivre toute l'année et avaient demandé une facturation mensuelle. Monsieur D a déclaré que, bien qu'Hydro One ait accepté de relever le compteur chaque trimestre et d'envoyer une facture chaque mois, Hydro One n'avait jamais changé sa facturation. En août 2002, Hydro One a envoyé une facture d'environ 8 000 $ à Monsieur D. Bénéficiaire de l'aide sociale, Monsieur D pouvait difficilement payer cette somme. Hydro One l'a averti que sa connexion électrique serait coupée si sa facture restait impayée. Une représentante de l'ombudsman a appelé Hydro One pour discuter le compte de Monsieur D. Ayant considéré la situation de Monsieur D, Hydro One a accepté de conclure avec lui une entente de remboursement par versements. De plus, Hydro

One a fait plusieurs rectifications à son compte, lui créditant les frais de paiement tardif, et éliminant 500 $ d'intérêts.

Monsieur E a téléphoné à notre bureau, inquiet de l'avis qu'Hydro One lui avait envoyé pour l'informer que l'électricité lui serait coupée le lendemain. Monsieur E a expliqué que sa femme est gravement malade et qu'il essaie de faire vivre les quatre membres de sa famille avec ses prestations du Programme ontarien de soutien aux personnes handicapées. Monsieur E a déclaré qu'il ne pouvait pas régler les factures d'électricité impayées. Un représentant de l'ombudsman a communiqué avec Hydro One. En résultat, Hydro One a annulé l'ordre de coupure et a conclu une entente de remboursement par versements avec Monsieur E.

Monsieur et Madame F ont communiqué avec Ombudsman Ontario, inquiets qu'Hydro One s'apprêtait à leur couper l'électricité le lendemain. Ils ont expliqué qu'ils étaient au chômage et qu'ils ne pouvaient pas payer intégralement leurs factures d'électricité. Ils ont déclaré qu'ils avaient vainement tenté de négocier un échéancier de remboursement avec Hydro One. Suite à un appel de notre personnel, Hydro One s'est engagé à étudier cette plainte d'urgence. Dans les quelques heures qui ont suivi, Hydro One a offert un plan de remboursement à Monsieur et Madame F, qui l'ont accepté. Leur connexion électrique n'a pas été coupée.

Ministère des Finances

Direction de la taxe de vente au détail

Monsieur D, propriétaire d'une entreprise, s'est plaint à l'ombudsman que la Direction de la taxe de vente au détail avait incorrectement ajouté des intérêts à son compte, après avoir encaissé son chèque de paiement avec un retard de trois mois. Monsieur D avait écrit et téléphoné au Ministère pour se plaindre, mais on lui avait répondu que les intérêts étaient justifiés. Une représentante de l'ombudsman a communiqué avec la Direction, qui a entrepris d'étudier la question. Suite à notre demande de renseignements, la Direction a revu le dossier de Monsieur D, a radié les intérêts et a cessé toute tentative de recouvrement.

Ministère de la Formation et des Collèges et Universités

Direction des politiques et des normes

Madame A s'est plainte à notre bureau de la manière dont le Ministère l'avait traitée lors de sa demande d'inscription au nouveau Test d'entrée à la profession enseignante de l'Ontario. Madame A a expliqué qu'elle avait récemment obtenu son baccalauréat en éducation et qu'elle avait envoyé au Ministère son dossier d'inscription pour le test avant la date limite du 25 février 2003. Mais quand elle avait appelé le Ministère le 25 février, elle avait été informée qu'il n'avait jamais reçu sa demande. Madame A déclaré que le personnel du télécentre privé qui prenait les appels relatifs aux inscriptions a refusé qu'elle expédie de nouveau sa demande par télécopieur et qu'elle parle du problème à un responsable. Madame A a affirmé que le Ministère ne lui permettait pas de se présenter au test lors de la prochaine session, en juillet, bien qu'elle ait déjà une offre d'emploi pour septembre. Une représentante de l'ombudsman a communiqué avec le Ministère pour faire le point sur les préoccupations de Madame A . Le Ministère a reconnu que 30 à 35 étudiants de la province n'avaient pas pu se présenter à la première session par suite de problèmes administratifs. Le Ministère a accepté de permettre à tous ces étudiants de se présenter au test à la session de juillet. Suite aux discussions avec notre bureau, le Ministère s'est engagé à s'assurer que les appels des étudiants au télécentre sont documentés, que le processus d'inscription commence plus tôt, et que des confirmations sont envoyées aux étudiants sur réception de leur demande d'inscription. De plus, le Ministère a élaboré un processus de plaintes pour permettre aux étudiants de communiquer directement avec lui quand

ils ont besoin d'aide a résoudre des problèmes, et pour mieux surveiller la qualité des services fournis par des entrepreneurs privés.

Régime d'aide financière aux étudiantes et étudiants de l'Ontario (RAFEO)

Monsieur J s'est plaint à notre bureau de la manière dont le Ministère avait traité son dossier de subvention canadienne pour études. Il était inscrit dans un programme menant à un diplôme, dans une école de commerce privée, en 2000-2001. Il recevait l'aide financière du RAFEO quand son premier enfant est né en février 2001. Suite à ce changement dans sa vie personnelle, il avait fait une demande pour la Subvention canadienne pour études pour étudiants ayant des personnes à charge. Il avait fourni tous les documents requis au Bureau d'aide financière dans son établissement en mars 2001, qui par la suite avait avisé le Ministère.

Selon les registres de l'école de commerce, le dossier de Monsieur J n'avait toujours pas été mis à jour en mai 2001, et un second avis avait donc été envoyé au Ministère ce même mois. Le Ministère avait assuré l'école que le dossier de Monsieur J serait mis à jour avant la fin de sa période d'études, en août 2001. Au cours des mois suivants, Monsieur J avait communiqué avec l'administratrice du bureau d'aide financière, dans son école, pour voir où était sa demande. Chaque fois, on lui avait répondu qu'il n'y avait aucun progrès. Vers la fin juillet ou le début août, Monsieur J avait reçu son prêt d'études du Ministère, mais pas sa subvention canadienne pour études.

Selon l'école, le Ministère n'avait actualisé le dossier de Monsieur J qu'à la fin août 2001, alors que la période d'études de Monsieur J était déjà terminée. En septembre 2001, le responsable du Bureau d'aide financière s'était enquis du chèque de subvention de Monsieur J. Le Ministère avait alors répondu qu'il ne pouvait pas libérer les fonds de subvention car la période d'études de Monsieur J avait pris fin.

Après avoir reçu un avis de l'ombudsman, l'informant de son intention d'enquêter, le Ministère a revu le dossier RAFEO de Monsieur J et a reconnu qu'il avait fait les changements avec des retards déraisonnables. Par conséquent, la modification de statut de Monsieur J n'avait pas été faite à temps pour qu'il reçoive la Subvention canadienne pour études pour étudiants ayant des personnes à charge en 2000-2001. Vu ces circonstances, le Ministère a accepté de créditer à Monsieur J un montant de 1 000 $, soit la somme qu'il aurait reçue en subvention canadienne pour études si le Ministère avait agi en temps utile. Le Ministère a imputé ce paiement au remboursement de la dette active de Monsieur J pour son prêt du RAFEO.

Madame L, mère célibataire et étudiante, a appelé l'ombudsman pour se plaindre du retard que le Ministère avait quant à sa demande au RAFEO. Elle a expliqué que, même si sa demande était approuvée, elle craignait devoir attendre les fonds trop longtemps. L'année précédente, elle n'avait obtenu les fonds que deux semaines après l'approbation du prêt. Bien que Madame L ait fait sa demande en juin, elle n'avait pas encore reçu la décision du Ministère, alors qu'octobre était arrivé. Quand Madame L a communiqué avec nous, elle avait dû emprunter de l'argent pour payer son loyer, et elle s'inquiétait grandement car elle n'avait pas les fonds pour payer le loyer suivant. Un représentant de l'ombudsman s'est mis en rapport avec le Ministère, et il a été informé que le Ministère venait de poster le certificat de prêt de Madame L. Le Ministère a indiqué que, une fois que l'école aurait reçu ce document, Madame L devrait aller dans un bureau de poste désigné et devrait envoyer l'accord de prêt dûment signé au Centre de service national de prêts aux étudiants (CSNPE), un organisme du gouvernement fédéral, pour qu'il y donne suite. Généralement, il faut dix jours au CSNPE pour traiter un dossier. Notre bureau a immédiatement communiqué avec le CSNPE et, vu les circonstances, celui-ci a accepté d'accélérer le processus. Le dernier jour du mois, Madame L

a appelé notre bureau pour confirmer que les fonds du RAFEO avaient été versés à son compte et qu'elle pourrait payer son loyer.

Une école de commerce privée s'est plainte car le Ministère affichait sur Internet les taux de défaut de remboursement des prêts d'études par les étudiants des établissements postsecondaires. L'école jugeait que cette façon de faire était injuste, car l'école n'a aucun contrôle sur les étudiants qui font défaut de paiement. L'école faisait aussi objection au fait que le Ministère lui demandait un billet à ordre, car le taux de non-remboursement par ses étudiants était supérieur au seuil autorisé de 25 pour 100. Notre bureau a étudié la question et a appris qu'une vérification menée par le Ministère en 1997 avait montré qu'un nombre grandissant de prêts d'études n'étaient pas remboursés. Le Ministère avait instauré des changements pour réduire ce problème et mieux contrôler les établissements postsecondaires. Le Ministère considère que les étudiants ont besoin de renseignements pour bien choisir et évaluer une école et un programme qui répondent à leurs besoins éducatifs et professionnels, et pour déterminer s'ils pourront rembourser leurs prêts d'études. Actuellement, la divulgation des taux de non-remboursement est une condition imposée aux établissements d'enseignement pour participer au RAFEO.

Les recherches menées par notre bureau ont montré que les taux de non-remboursement varient grandement parmi les établissements publics comme parmi les établissements privés qui offrent le même programme. On nous a confirmé que certains établissements ont pris des mesures pour s'assurer que leurs étudiants obtiennent un emploi, sachent qu'ils auront des obligations financières et soient préparés à s'en acquitter, ce qui a entraîné une baisse des taux de non-remboursement.

Le Ministère impose un seuil pour le taux de non-remboursement en fonction des moyennes de l'industrie. Une fois que ce seuil est dépassé, le Ministère peut exiger un billet à ordre d'un établissement. Le Ministère est en droit d'encaisser ce billet à ordre si le taux de non-remboursement de l'établissement reste supérieur à la moyenne. De plus, le Ministère vérifie les écritures de banque quand il calcule les taux de non-remboursement. Dans ce cas, rien n'indiquait que les taux de non-remboursement de cette école puissent être incorrects.

L'ombudsman a conclu que le Ministère avait agi raisonnablement, conformément aux principes d'équité administratives, en affichant les taux de non-remboursement de l'école et en exigeant d'elle un billet à ordre. L'école a alors opté de ne plus participer au RAFEO.

Madame K pensait qu'elle avait droit à une réduction de dette pour son prêt d'études, mais elle avait du mal à communiquer avec le Ministère à cause d'une barrière linguistique. Elle s'est adressée à notre bureau, et nous avons pu communiquer avec elle par l'intermédiaire d'un interprète qui parlait mandarin. Une représentante de l'ombudsman s'est mise en rapport avec le Ministère, et celui-ci a expliqué qu'en raison d'une « erreur de code », l'établissement financier auquel Madame K faisait affaire n'avait pas été informé qu'elle pouvait bénéficier d'une réduction. Le Ministère a éliminé cette « erreur de code » et a dit à notre bureau qu'il aviserait l'établissement financier. Madame K nous a appelés par la suite pour confirmer que sa dette pour prêt d'études avait été réduite de 4 996 $.

Cher ombudsman

La première fois que j'ai écrit à Ombudsman Ontario pour demander de l'aide, j'étais sceptique. Mais dès le début, vous avez été très courtois et très serviable. Vos promesses se sont concrétisées. Vous avez obtenu des résultats... Votre professionnalisme m'a convaincu du rôle très important que joue le bureau de l'ombudsman pour aider les citoyens à traiter avec des bureaucraties gouvernementales insensibles.

Monsieur Y s'est plaint à Ombudsman Ontario de ne pas pouvoir obtenir l'aide du RAFEO. Il a expliqué que six ans auparavant, il avait été dispensé de rembourser son prêt du

RAFEO pour des raisons médicales. Monsieur Y a indiqué que son état de santé était maintenant stable et qu'il pouvait reprendre ses études, mais qu'il avait besoin de l'aide du RAFEO. Il a déclaré que le Ministère lui avait dit qu'il n'était plus admissible à aucun financement du RAFEO car il avait bénéficié d'une dispense de remboursement pour raisons médicales. Une représentante de l'ombudsman a communiqué avec le Ministère pour discuter le cas de Monsieur Y. Le Ministère a expliqué que, pour bénéficier de tout nouveau prêt, Monsieur Y devrait rembourser le prêt dont il avait été intégralement dispensé. Le Ministère a communiqué ces renseignements à Monsieur Y.

L'ombudsman s'est dit inquiet au Ministère que les étudiants n'aient pas l'option de rembourser par versements échelonnés des prêts dont ils avaient été dispensés pour cause médicale, et que le Ministère n'ait aucune politique écrite précise pour régir de telles dispenses. En réponse, le Ministère a informé l'ombudsman qu'il entreprenait un examen global de ses règlements sur les Prêts ontariens d'études, y compris ses politiques actuelles de dispenses de remboursement pour cause médicale. Le Ministère a déclaré qu'il avait l'intention d'établir des critères pour ces dispenses de remboursement et de faire connaître le processus à suivre dans pareils cas. Le Ministère a aussi confirmé que ses exigences de remboursement étaient actuellement à l'étude dans le cadre du Programme intégré de prêts d'études intégrés Canada-Ontario.

Ministère du Procureur général

Commission ontarienne des droits de la personne (la Commission)

Monsieur B s'est plaint que la Commission avait omis de donner suite à la requête de son avocat, lui demandant d'envoyer sa décision de réexamen directement à Monsieur B. Il a expliqué qu'il n'avait reçu la décision de la Commission, datée de juillet 2000, que lorsqu'il avait communiqué directement avec la Commission en août 2002. Quand une enquêteuse a discuté le cas avec la Commission, cette dernière a reconnu qu'elle aurait dû actualiser ses dossiers et tenir compte de la requête de l'avocat. La Commission a envoyé une lettre d'excuses à Monsieur B pour cette omission.

L'ombudsman a appris que le personnel des services d'accueil et de renseignements de la Commission envoyait des lettres aux plaignants, suggérant que le rejet de leur cas avait été décidé, alors qu'une telle décision ne peut être prise que par les commissaires. Ces procédés paraissaient contraires à la politique prescrite de la Commission, énoncée dans le manuel d'application et de procédure. L'ombudsman a écrit à la Commission pour lui demander d'étudier la question. La Commission a répondu que, pour assurer un service pertinent à sa clientèle, pour éviter les incidents futurs et pour clarifier la situation, elle veillerait à amender la correspondance courante.

Monsieur C s'est plaint à notre bureau que la Commission n'avait pas donné suite à sa requête concernant ses plaintes pour discrimination. Nous avons avisé la Commission de notre intention d'enquêter sur les problèmes de Monsieur C. La Commission a répondu qu'elle demanderait à l'intimé de répondre aux allégations de Monsieur C qu'elle n'avait pas déjà considérées lors de cas précédents. L'ombudsman a été satisfait de cette réponse et il a clos le dossier de Monsieur C.

Ministère des Richesses naturelles

Direction des terres et des eaux

Monsieur et Madame G, personnes du troisième âge, se sont plaints à l'ombudsman que le Ministère les empêchait de vendre leur propriété. Ils ont expliqué que le Ministère alléguait qu'eux-mêmes ou les propriétaires précédents

avaient fait des travaux illégaux de remblayage et que leur propriété comprenait maintenant des terres de la Couronne. Les plaignants niaient ces allégations. Ils ont déclaré qu'en dépit de visites personnelles, d'appels, et de lettres de leur avocat et de leur arpenteur, le Ministère refusait de libérer leur titre de propriété. Une représentante de l'ombudsman a communiqué avec le Ministère et a déterminé qu'il n'avait obtenu ni les dimensions de la propriété, ni les autres documents pertinents de l'arpenteur et de l'avocat du couple. Après avoir reçu et examiné ces documents, le Ministère a confirmé par écrit à Monsieur et Madame G que leur propriété ne comprenait aucune terre de la Couronne et qu'ils avaient le libre titre de leur propriété.

Parcs Ontario

Monsieur H s'est plaint à l'ombudsman car il estimait que la politique de Parcs Ontario, exigeant les chèques de réservation 21 jours avant le premier jour d'une réservation, était déraisonnable. Il a aussi déclaré que le Ministère ne pouvait pas raisonnablement refuser que les gens paient dans un parc provincial une réservation faite dans un autre parc provincial. Une enquête a montré que la politique des 21 jours de paiement préalable permet au Ministère de voir si un chèque est renvoyé pour fonds insuffisants avant l'arrivée de la personne qui a fait la réservation. Le Ministère nous a expliqué que chaque parc a son propre compte en banque, qu'il doit faire concorder chaque jour. Il a ajouté qu'un accès inter-parcs entraînerait une augmentation des frais de réservation, pour compenser une hausse des coûts de fonctionnement. L'ombudsman a considéré que la politique actuelle du Ministère concernant les chèques et les réservations inter-parcs n'était pas déraisonnable. Mais il a appris que Parcs Ontario traitait les mandats de la même manière que les chèques personnels. L'ombudsman a considéré la politique du ministère des Finances, stipulant que les mandats sont un mode privilégié de paiement, et a discuté ce point avec le Ministère. Suite à cette discussion, le Ministère a fait de plus amples recherches sur la question et a reconnu que les mandats constituent une garantie de paiement. L'ombudsman a encouragé le Ministère à revoir sa politique en conséquence.

Ministère de la Santé et des Soins de longue durée

Centre d'accès aux soins communautaires

Monsieur R et sa soeur sont fondés de procuration pour leur mère, qui était sur une liste d'attente pour un lit dans un établissement de soins de longue durée, dans sa communauté. Monsieur R a communiqué avec Ombudsman Ontario, car le nom de sa mère avait été radié de la liste d'attente.

Monsieur R a expliqué que lui et sa famille avaient indiqué leurs trois choix préférés pour un lit en établissement de soins de longue durée, mais qu'ils avaient changé leur premier choix par la suite quand un nouvel établissement avait été construit à proximité du domicile de leur mère. Monsieur R a dit que lui et sa famille avaient décliné un lit dans l'établissement de leur tout premier choix, offert par le Centre local d'accès aux soins communautaires, car ils espéraient que leur mère obtiendrait éventuellement un lit dans ce nouvel établissement. Monsieur R a dit qu'ils avaient été surpris d'apprendre par la suite que le nom de leur mère avait été radié de la liste de tous les établissements de soins de longue durée identifiés par eux, que leur mère devrait recommencer le processus à zéro et qu'elle devrait attendre au moins six mois avant de pouvoir représenter une demande. Monsieur R a expliqué que, s'ils

Cher ombudsman

C'est avec une profonde gratitude que je tiens à vous écrire pour témoigner, vu les conséquences de mes entreprises et de ma vie de semi-invalide, que vous êtes à la hauteur de votre devise « À l'oeuvre pour assurer des services équitables et responsables! ».

avaient su que le nom de leur mère serait radié de toutes les listes d'attente à cause de leur rejet, ils auraient décidé autrement.

Une représentante de l'ombudsman a communiqué avec le centre, qui lui a fait savoir qu'une personne a 24 heures pour accepter l'offre d'un lit, qu'en cas de refus le nom de cette personne est radié des listes d'attente pour les trois établissements de son choix, et qu'elle doit faire ensuite une nouvelle demande pour figurer de nouveau sur les listes d'attente. Le centre a déclaré que les renseignements sur l'élimination des listes d'attente sont donnés aux familles dans le dossier d'accueil initial, tandis que les renseignements sur les 24 heures allouées pour accepter ou refuser un lit sont fournis quand le centre téléphone pour annoncer l'offre. Le centre a expliqué qu'il dispose d'un processus d'appel décrit sur son site Web et qu'il a une brochure sur ce sujet, mais il a reconnu que personne n'avait eu recours à ce processus durant les deux dernières années. Notre bureau a informé Monsieur R du processus d'appel pour qu'il puisse discuter les circonstances qui avaient entraîné l'élimination du nom de sa mère des listes d'attente. Suite à nos échanges avec le centre, celui-ci a accepté d'inclure les renseignements sur son processus d'appel dans les lettres annonçant les radiations des listes d'attente. Le centre a également accepté de revoir ses outils de communication et de mettre à jour sa documentation écrite pour indiquer que les familles doivent décider en 24 heures si elles acceptent ou non l'offre d'un lit. Le centre a pris des dispositions pour envoyer un exemplaire des documents révisés à notre bureau.

L'époux de Madame K souffre de la maladie de Lou Gehrig et il a tout le corps paralysé à partir du cou. Madame K a appelé l'ombudsman car elle n'était pas satisfaite des services d'un Centre d'accès aux soins communautaires. Le centre avait approuvé les services d'infirmières, à domicile, pour aider Madame K à s'occuper de son mari. Mais deux infirmières avaient cessé les visites à domicile, et Madame K avait été informée que l'une d'elles ne pouvait pas être remplacée. Madame K ne savait pas que le centre avait un système de plaintes. Une représentante de l'ombudsman a communiqué avec le centre pour discuter les difficultés de Madame K. Le centre a expliqué à notre bureau que le gestionnaire de cas doit faire le nécessaire pour résoudre les problèmes résultant d'une interruption de services. Si cette mesure échoue, un formulaire de plainte doit être rempli. Le centre a reconnu que Madame K n'avait pas été informée du processus de plainte, qui doit être communiqué à toutes les familles bénéficiant de services, et que le gestionnaire de cas n'avait pas suivi les étapes requises après l'interruption de services. Par suite de notre intervention, le centre est immédiatement passé à l'action pour résoudre le problème et il a remplacé l'infirmière.

Centre provincial de santé mentale

Madame L. une patiente d'un centre provincial de santé mentale, s'est plainte à notre bureau que le centre n'avait pas répondu aux lettres écrites en son nom par l'intervenant en faveur des patients, concernant le manque d'espace privé et de protection contre le bruit dans les cabines téléphoniques à la disposition des résidents dans son service. Un représentant de l'ombudsman s'est adressé à l'intervenant en faveur des patients, qui a confirmé que les cabines téléphoniques étaient de piètre qualité et que le centre n'avait pas donné réponse à ce problème. Par suite de notre intervention, le centre s'est engagé à installer une cabine téléphonique de meilleure qualité.

Programme d'appareils et accessoires fonctionnels

Madame P a communiqué avec notre bureau au sujet du Programme d'appareils et accessoires fonctionnels. Madame P a déclaré qu'elle a besoin d'oxygène à domicile et qu'elle n'a pas les moyens de payer. Elle nous a expliqué que son spécialiste pensait qu'elle ne serait probablement pas admissible à ce service dans le cadre du Programme d'appareils et accessoires fonctionnels, et qu'il n'avait donc

pas transmis sa demande au Programme. Madame P ne comprenait pas pourquoi elle ne pourrait pas bénéficier d'aide. Une représentante de l'ombudsman a communiqué avec le Ministère pour discuter ce cas. Le Ministère a accepté d'entrer directement en rapport avec Madame P. Il lui a dit de demander à son spécialiste de vérifier si son taux d'oxygène chutait fortement durant l'exercice physique. Le spécialiste de Madame P lui a fait passer les tests suggérés par le Ministère et, d'après les résultats, il a conclu qu'elle était admissible à une aide. Il a soumis la demande de Madame P, et le Ministère l'a acceptée.

Programme de médicaments Trillium

Monsieur et Madame A se sont plaints à l'ombudsman du retard dans le traitement de leur demande d'assurance au Programme de médicaments Trillium. Ils ont expliqué qu'ils avaient été déclarés admissibles en 2002, vu leurs frais élevés de médicaments, et qu'ils avaient demandé un renouvellement à l'été 2003. Ils ont dit qu'ils avaient appelé le Ministère à propos de leur demande, que le Ministère les avait informés qu'il y avait des retards dans le traitement des dossiers et qu'il leur avait dit de poster leurs reçus de médicaments pour remboursement. Monsieur et Madame A ont déclaré qu'après avoir attendu six mois et envoyé pour plus de 1 000 $ de reçus, ils n'avaient plus les moyens d'acheter leurs médicaments. Une représentante de l'ombudsman a communiqué avec le Ministère pour s'enquérir du statut de Monsieur et Madame A. Le Ministère a déclaré qu'il étudierait la question. Dans quatre jours ouvrables, la demande de Monsieur et Madame A pour 2003-2004 a été traitée et approuvée, et un chèque de remboursement a été demandé pour couvrir leurs coûts admissibles de médicaments durant six mois. Le Ministère est aussi intervenu pour que leur pharmacie leur délivre leurs médicaments, prenne le paiement de leur franchise, et fasse tout le nécessaire sur place quant à leur assurance-médicaments.

Régime d'assurance-santé de l'Ontario (RASO)

Monsieur M a été naturalisé Canadien il y a quatre ans, et il est depuis peu père d'un enfant. Il a appelé notre bureau car il ne parvenait pas à obtenir de couverture médicale pour sa petite fille de 10 mois. Monsieur N nous a expliqué que sa femme avait donné naissance dans son pays d'origine. Le bureau local du RASO lui avait dit que sa fille devrait attendre trois mois avant d'obtenir une assurance-santé en Ontario. Monsieur M était dans la détresse, car sa fille devait être vaccinée; de plus, elle était malade et avait besoin de soins médicaux. Une représentante de l'ombudsman a communiqué avec le bureau du RASO pour discuter la situation. Le personnel du RASO a confirmé qu'un enfant né en-dehors du Canada, de parents canadiens, doit attendre trois mois pour obtenir une assurance-santé. Mais suite à nos demandes de renseignements, le personnel du RASO nous a fait savoir que les citoyens admissibles ont droit à une absence de deux ans, pour vacances, durant leur vie. Le personnel a suggéré d'utiliser une année de la période de vacances à laquelle la fille de Monsieur M avait droit pour que ses frais médicaux soient couverts et remboursés par le RASO depuis sa naissance.

Ministère de la Sécurité communautaire et des Services correctionnels

Services en établissement pour adultes, Région du Centre

L'ombudsman a reçu une plainte de plusieurs détenus disant qu'ils ne recevaient pas leurs médicaments. Leur établissement avait confiné les détenus dans leur cellule pour procéder à une fouille détaillée suite à la découverte de produits de contrebande potentiellement dangereux. Les détenus ont dit que l'établissement ne leur distribuait que les « médicaments critiques », comme les remèdes pour le coeur,

la tension artérielle, les attaques, le diabète, le VIH, mais pas les autres comme les antipsychotiques, les antidépresseurs, les somnifères, les remèdes pour douleurs chroniques. Notre bureau a communiqué avec le Ministère et celui-ci a confirmé que, conformément à sa politique, l'établissement devait remettre aux détenus les médicaments prescrits. Par suite de notre intervention, l'établissement a mis en place de nouvelles procédures pour qu'à l'avenir, dans pareilles conditions, tous les médicaments soient distribués comme prescrits.

Monsieur A, un détenu qui devait être libéré dans un mois, a communiqué avec notre bureau pour nous dire son inquiétude car le Ministère avait repoussé de 20 jours sa date de libération et car personne n'avait répondu aux requêtes qu'il avait faites pour discuter ce changement. Quand nous avons joint l'établissement, nous avons été informés que le personnel responsable des dossiers avait fait une erreur dans le calcul initial de la sentence de Monsieur A, et que cette erreur avait été rectifiée récemment. Ayant pris connaissance de cette explication, Monsieur A a maintenu que la seconde date de libération était incorrecte. Notre bureau a donc demandé au personnel responsable des dossiers de revoir complètement le calcul de la sentence de Monsieur A. Après un nouvel examen, le Ministère a reconnu que la seconde date de libération était fausse, et qu'en fait Monsieur A devait être libéré un jour plus tôt qu'il ne le pensait. L'établissement a corrigé ses dossiers, et il a demandé à Monsieur A de l'excuser des torts que cette erreur lui avait causés.

Madame D a fait appel à notre bureau, s'inquiétant d'avoir été placée dans la même section qu'une détenue qui l'avait menacée de violence physique. Madame D a déclaré que l'établissement n'avait pas répondu à ses requêtes de transférement. Par suite de notre intervention, Madame D a été placée ailleurs dans l'établissement.

Monsieur F, un détenu qui parle très peu anglais, a appelé notre bureau car il avait fait plusieurs requêtes pour se mettre en rapport avec l'ambassade d'Israël, et que ses requêtes étaient restées sans réponse de l'établissement correctionnel. Au départ, Monsieur F était réticent et préférait que nous ne parlions pas à l'établissement. Mais quand il nous a téléphoné de nouveau, nous avons communiqué avec lui par l'entremise d'un interprète qui parlait hébreu, et Monsieur F nous a alors demandé de l'aider. Une représentante de l'ombudsman s'est mise en rapport avec le personnel de l'établissement, qui a accepté d'aider Monsieur F dans sa requête. Mais Monsieur F nous a rappelés par la suite pour nous dire qu'il n'avait toujours pas pu communiquer avec l'ambassade. Notre bureau a donc parlé de nouveau à l'établissement, et le lendemain, Monsieur F a confirmé qu'il avait réussi à joindre l'ambassade.

Monsieur H s'est plaint à notre bureau disant qu'il souffrait d'un sevrage de drogues, qu'il ne se sentait pas bien du tout, que le médecin lui avait ordonné deux jours de repos au lit, mais que le personnel du centre correctionnel refusait de le laisser se reposer dans sa cellule. Notre bureau s'est mis en rapport avec une infirmière de l'établissement, et celle-ci a confirmé que Monsieur H avait besoin de rester alité. L'infirmière a immédiatement communiqué avec le personnel des services correctionnels de l'unité de Monsieur H pour s'assurer qu'il ait l'autorisation de rester alité.

Monsieur W, détenu dans un établissement correctionnel, s'est adressé à Ombudsman Ontario pour se plaindre au sujet d'un mandat égaré depuis plus de deux mois. Bien que Monsieur W ait obtenu un reçu pour ce mandat, le service des finances de l'établissement lui avait dit que le mandat n'était pas arrivé. Une représentante de l'ombudsman s'est mise en rapport avec l'établissement pour discuter la question. Suite à sa demande de renseignements, l'établissement a revu ses dossiers et a retrouvé le mandat.

Monsieur I s'est plaint à l'ombudsman qu'un établissement correctionnel privé ne lui servait pas de repas

casher. Une représentante de l'ombudsman a parlé aux dirigeants de l'établissement, qui lui ont expliqué comment les repas casher étaient préparés dans l'établissement. L'établissement a confirmé avec un rabbin que les repas servis à Monsieur I n'étaient pas casher, puisque les sceaux de protection casher étaient brisés quand les repas étaient préparés dans l'établissement. Toutefois, l'établissement n'a pas immédiatement pris des mesures face à ces renseignements. Grâce à nos discussions suivies avec l'établissement, ce dernier s'est engagé à servir des dîners casher scellés à tous les détenus juifs qui le voulait.

Une enquêteuse a fait un suivi avec la conseillère principale en nutrition du Ministère au sujet de la pratique générale du Ministère ayant trait aux repas casher. L'enquêteuse a communiqué l'expérience de Monsieur I à la conseillère qui s'inquiétait de la valeur calorique des régimes casher. Suite à notre intervention, les menus casher offerts dans les établissements correctionnels partout dans la province ont été modifiés récemment.

Monsieur K, un détenu autochtone, s'est plaint de ne pas être autorisé à participer à une cérémonie de purification en brûlant des herbes sacrées. Il a expliqué que cette restriction résultait d'allégations de conduite irrespectueuse durant une cérémonie dans un autre établissement. Une représentante de l'ombudsman a fait plusieurs demandes de renseignements et elle a appris que Monsieur K avait été éliminé de la liste des gens autorisés à porter un sac d'objets rituels dans cet autre établissement, mais qu'on ne lui avait jamais interdit de participer à la cérémonie de purification. L'aumônier de l'établissement actuel de Monsieur K avait mal compris, et avait présumé qu'il était complètement interdit à Monsieur K de participer au programme de spiritualité. L'aumônier a présenté ses excuses à Monsieur K, qui a été réinscrit sur la liste des participants à la cérémonie de purification.

Une plainte nous est parvenue d'un groupe de détenues dans un établissement correctionnel. Ombudsman Ontario a envoyé une réponse à chacune des plaignantes. Environ 20 lettres nous sont revenues, car les détenues ne se trouvaient plus dans l'établissement. Une représentante de l'ombudsman s'est adressée aux dirigeants de l'établissement, qui ont reconnu ne pas être au courant de la politique du Ministère stipulant qu'il faut faire suivre le courrier aux détenues qui ont quitté un établissement et l'envoyer à leur plus récente adresse. La question a été signalée à la chef de l'établissement, qui a émis une directive demandant au personnel de suivre la politique du Ministère.

Monsieur M, détenu dans un centre correctionnel, s'est adressé à notre bureau pour se plaindre d'une erreur de médicaments. Il a expliqué qu'il avait demandé un remède pour son acné, mais qu'on lui avait donné un médicament sur ordonnance destiné à un autre détenu. Il a dit qu'il avait pris ce médicament durant trois jours avant que le personnel des soins de santé ne s'aperçoive de l'erreur. Il a déclaré qu'entre-temps, il avait commencé à réagir à ce médicament et que son comportement inhabituel lui avait valu une mesure disciplinaire. Une représentante de l'ombudsman a communiqué avec l'établissement pour discuter la situation et a découvert qu'il n'avait pas suivi les politiques et procédures du Ministère concernant les erreurs de médicaments. Suite à notre demande de renseignements, le personnel des soins de santé de l'établissement a adopté de nouvelles mesures, conformes à la politique du Ministère, pour éviter que pareil incident ne se reproduise à l'avenir. L'établissement a également accepté de radier la sanction disciplinaire du dossier de Monsieur M.

Cher ombudsman

Je vous écris pour vous remercier sincèrement de m'avoir aidé au sujet de mes objets perdus. J'ai été remboursé pour mes livres et je suis absolument ravi de votre rapidité et de votre efficacité à régler ce problème pour moi.

Monsieur N, détenu dans un établissement correctionnel privé, s'est plaint à notre bureau que le personnel des soins

de santé de son établissement refusait de le renseigner. Il a expliqué qu'il pensait avoir peut-être contracté le VIH durant une rixe avec un autre détenu. Le personnel des soins de santé lui avait prescrit des médicaments et avait envoyé des échantillons de son sang aux analyses. Un mois après, le personnel des soins de santé avait brusquement cessé de lui donner des médicaments, mais avait refusé de lui expliquer les raisons de ce retrait. Conformément à la politique du Ministère, les détenus doivent subir un examen dans les 48 heures qui suivent une possible exposition au VIH. Les détenus exposés au virus doivent prendre des médicaments pendant un mois, subir un premier test au moment de l'exposition, un autre six semaines plus tard, puis trois mois plus tard et six mois plus tard. Cette série de tests est nécessaire, dit la politique, car il se peut que l'anticorps ne soit pas détecté lors du premier ou du second test. Lorsqu'une représentante de l'ombudsman a communiqué avec le personnel des soins de santé de l'établissement, celui-ci a déclaré ignorer que des tests de suivi étaient requis. Notre bureau a fourni un exemplaire de la politique du Ministère à l'établissement, qui a fait passer des tests de suivi à Monsieur N et lui a transmis les résultats.

Monsieur O, détenu dans un centre correctionnel sous gestion privée, a écrit à l'ombudsman pour se plaindre que son établissement n'avait pas répondu à ses multiples requêtes pour voir un médecin, suite à la découverte de tumeurs qu'il craignait cancéreuses. Une représentante de l'ombudsman a communiqué avec l'établissement et a fait part des soucis de Monsieur O au personnel des soins de santé. Par suite de notre demande de renseignements, Monsieur O a pu voir un médecin dès le lendemain, et il a été soigné.

Monsieur Q, détenu dans un établissement correctionnel sous gestion privée, s'est plaint de ne pas recevoir des vêtements appropriés. Monsieur Q est obèse et diabétique. Il a expliqué que le maillot de corps, les sous-vêtements et les chaussettes fournis par l'établissement étaient trop petits. Il a ajouté qu'étant diabétique, avec un orteil blessé, il avait absolument besoin de chaussettes de la bonne grandeur. Notre bureau s'est mis en rapport avec les dirigeants de l'établissement qui ont immédiatement fait parvenir à Monsieur Q des vêtements convenant à sa taille et à son état de santé.

Monsieur R, incarcéré dans une cellule d'isolement dans un centre de détention, s'est plaint qu'il faisait très froid la nuit dans sa cellule. Le personnel de l'ombudsman s'est rendu sur les lieux, a rencontré les dirigeants de l'établissement, a fait des relevés de la température et a passé en revue les relevés de l'établissement. Notre personnel n'a pas pu confirmer les allégations de Monsieur R quant au froid dans les cellules d'isolement, mais les dirigeants de l'établissement ont fait le nécessaire pour s'assurer que la température est modérée, la nuit, dans ces cellules. Par la suite, Monsieur R a confirmé que la situation s'était améliorée.

Monsieur S, détenu dans un centre correctionnel sous gestion privée, a fait appel à Ombudsman Ontario. Il a expliqué qu'il était diabétique et qu'il devait prendre un médicament précis, que son établissement ne lui fournissait pas. Monsieur S a déclaré qu'il avait parlé à plusieurs infirmiers et qu'il avait fait plusieurs demandes pour voir un médecin, mais qu'il n'avait reçu aucune réponse. Une représentante de l'ombudsman a communiqué avec le coordonnateur des services de santé de l'établissement pour discuter le cas de Monsieur S. Suite à notre demande de renseignements, Monsieur S a pu voir un médecin et obtenir le médicament dont il avait besoin.

Monsieur T, détenu dans un complexe correctionnel, s'est plaint à notre bureau de ne pas avoir reçu ses repas pour diabétique pendant deux semaines. Lui et sa famille s'étaient plaints à l'établissement, mais sans succès. Une représentante de l'ombudsman a parlé à l'établissement du problème de Monsieur T. En résultat, des repas pour le régime alimentaire prescrit à Monsieur T lui ont été servis.

Monsieur U, détenu dans un centre correctionnel, s'est plaint à notre bureau de ne pas recevoir des soins de santé adéquats. Monsieur U avaient eu plusieurs côtes et dents cassées durant son arrestation. Ses nombreuses demandes pour voir un médecin et un dentiste étaient restées sans réponse. Un représentant de l'ombudsman a communiqué avec l'établissement et lui a expliqué les soucis de Monsieur U. L'établissement a fait aussitôt le nécessaire pour que Monsieur U voie un médecin le jour même, puis un dentiste quelques jours après.

Monsieur V, détenu placé sous surveillance pour immigration dans un complexe correctionnel, s'est plaint à notre bureau car l'établissement refusait d'envoyer gratuitement ses lettres à ses avocats et à son consulat. Les dirigeants de l'établissement ont dit à la représentante de l'ombudsman qu'ils refusaient d'expédier les lettres de Monsieur V car il se servait de grandes enveloppes, au lieu des petites enveloppes fournies aux détenus pour envois gratuits. Conformément à la politique du Ministère, chaque détenu peut expédier gratuitement deux lettres par semaine. Cette politique ne mentionne pas les dimensions des enveloppes à utiliser. La politique du Ministère stipule aussi que la correspondance avec le personnel des consulats et des ambassades ne doit être ni interceptée, ni retardée. La représentante de l'ombudsman ayant passé en revue cette politique avec l'établissement, celui-ci a accepté d'envoyer gratuitement les lettres de Monsieur V, sans plus tarder.

Monsieur W, incarcéré dans un centre de détention, a appelé Ombudsman Ontario pour se plaindre de ne pas avoir reçu de combinaison propre depuis plus de deux mois. Une représentante de l'ombudsman a communiqué avec l'établissement pour discuter la plainte de Monsieur W. Le personnel de l'établissement a confirmé que le centre ne disposait pas de tenues à la taille de Monsieur W. Toutefois, suite à notre intervention, l'établissement s'est immédiatement procuré une combinaison de remplacement et l'a fournie à Monsieur W.

Monsieur X, détenu dans un centre correctionnel sous gestion privée, était dans la détresse quand il a appelé notre bureau. Il a expliqué qu'en raison de son état de santé mentale, il avait pour ordre du médecin de ne pas partager sa cellule avec un autre détenu. Or l'établissement lui faisait partager une cellule, et il entendait des voix qui lui disaient de tuer son codétenu. Une représentante de l'ombudsman a immédiatement communiqué avec l'établissement et a demandé avec instance au personnel des services correctionnels d'étudier la situation de Monsieur X. Quelques minutes après son appel, le personnel des services correctionnels lui a téléphoné pour confirmer le récit de Monsieur X, et pour expliquer que les ordres du médecin avaient été ignorés. Monsieur X a aussitôt été placé seul dans une autre cellule.

Monsieur Y, détenu dans un centre correctionnel sous gestion privée, s'est plaint car on lui avait servi le mauvais repas au dîner. Monsieur Y a expliqué qu'il devait suivre un régime alimentaire strict pour cause médicale, mais qu'on lui avait servi un repas ordinaire comprenant des aliments auxquels il est gravement allergique. Il a déclaré qu'il avait signalé l'erreur aux agents des services correctionnels, qui en avaient informé la cuisine. Mais quand un repas de remplacement était arrivé, il avait été servi à un autre détenu, et quand Monsieur Y s'en était plaint, on lui avait dit qu'il devrait attendre le souper pour manger. Une représentante de l'ombudsman a communiqué

Cher ombudsman

Pendant tout mon séjour en établissement, j'ai souffert de diverses circonstances pénibles, en partie parce que c'était ma première et ma dernière fois dans ce genre d'atmosphère, et parce que je ne comprenais pas le fonctionnement d'un établissement comme ça. J'ai entendu parler de l'ombudsman, et mon contact avec vous a été une bouée de sauvetage de plus d'une façon. Je n'ose pas penser combien les choses auraient pu être pires sans votre employée.

avec l'établissement pour discuter la situation. Par suite de notre demande de renseignements, le personnel des services correctionnels a fait le nécessaire pour qu'un repas approprié soit servi à Monsieur Y.

Cher ombudsman

J'aimerais remercier votre membre du personnel de sa persévérance pour me faire obtenir des soins médicaux adéquats. Mon problème est enfin réglé et je dois ma gratitude à votre employée, qui n'a jamais abandonné.

Monsieur Z, détenu dans un complexe correctionnel, s'est plaint à Ombudsman Ontario, disant que sa vie serait en danger s'il était transféré dans un certain établissement. Monsieur Z a expliqué que son transfèrement était prévu pour un établissement où étaient incarcérés des membres d'une bande, qui avaient été arrêtés suite à des renseignements fournis par lui à la police. Quand une représentante de l'ombudsman a parlé de ce cas aux dirigeants de l'établissement, ils ont accepté de l'étudier. En résultat, Monsieur Z a rencontré les dirigeants de l'établissement, et il a été classifié de nouveau pour purger le reste de sa peine dans un autre établissement.

Monsieur A, détenu dans un établissement correctionnel sous gestion privée, s'est adressé à l'ombudsman pour se plaindre que la cellule de soins de santé où il se trouvait n'avait pas de table. Monsieur A craignait donc de renverser accidentellement de la nourriture chaude. Quand une représentante de l'ombudsman a communiqué avec l'établissement, celui-ci a expliqué qu'il n'y avait pas de tables dans les cellules de soins de santé, par souci de sécurité. Mais le Ministère a fait savoir à notre bureau que bon nombre de détenus placés dans les cellules ordinaires ont des bureaux ou des tables, et a suggéré que les détenus malades ont eux aussi besoin de tables de chevet. La conseillère principale en soins infirmiers du Ministère a entrepris d'étudier la question. Par suite de l'intervention de notre bureau, le Ministère s'est engagé à s'assurer que des tables de chevet sont installées dans toutes les cellules de soins de santé de cet établissement.

Madame B, incarcérée dans un centre de détention, s'est plainte à notre bureau car elle avait demandé qu'un mandat soit déposé sur son compte en fiducie trois semaines auparavant, et car elle n'avait toujours pas de réponse. Une représentante de l'ombudsman a communiqué avec l'établissement et lui a demandé d'examiner le compte de Madame B. Suite à notre demande de renseignements, le mandat a été retracé et Madame B a reçu confirmation de son dépôt.

Monsieur C, détenu dans un centre correctionnel sous gestion privée, s'est plaint d'avoir été exclu du programme d'études de l'établissement en raison de son inconduite présumée. Il a déclaré que la police avait enquêté sur l'incident, mais n'avait pas trouvé suffisamment de preuves pour porter des accusations contre lui. Monsieur C a expliqué que l'établissement n'avait pas répondu à ses demandes de transfèrement à une unité qui offre un programme d'études. Une représentante de l'ombudsman a communiqué avec l'établissement, qui n'a pas pu expliquer pourquoi. Après de plus amples discussions, l'établissement a accepté de transférer Monsieur C à une autre unité, pour qu'il puisse terminer ses études.

Madame D, détenue dans un centre correctionnel pour femmes, était en détresse quand elle a communiqué avec notre bureau. Elle a expliqué qu'elle était enceinte, et qu'elle avait découvert qu'elle perdait du sang. Elle a déclaré qu'elle en avait fait part à l'infirmière, mais que celle-ci lui avait dit de soumettre une demande écrite pour voir un médecin. Madame D pensait qu'elle avait besoin de soins urgents car elle croyait que sa grossesse était menacée. Elle a expliqué qu'elle ne pouvait pas suivre le processus normal et attendre de voir un médecin. Une représentante de l'ombudsman a essayé de communiquer avec le service de soins de santé de l'établissement, mais n'a pas réussi à joindre le personnel médical. Après avoir tenté de joindre plusieurs dirigeants,

dont aucun n'était disponible, notre représentante a finalement réussi à communiquer avec un chef des opérations qui a accepté d'emmener immédiatement Madame D au service de soins de santé pour passer les examens nécessaires.

Monsieur E, détenu dans un centre correctionnel, a fait appel à notre bureau car il ne pouvait pas participer à un programme de réadaptation pour comportement sexuel répréhensible. Bien que sa demande de participation au programme ait été approuvée, il attendait depuis plus de deux mois son transfèrement à un centre de traitement. Comme les programmes du centre de traitement exigent une participation minimale de six mois, et que Monsieur E n'avait plus que cinq mois de peine à purger, ses chances d'admission étaient menacées. Les dirigeants du centre ont reconnu que le temps risquait de manquer pour que Monsieur E obtienne toute forme de traitement de réadaptation. Étant donné les circonstances, notre personnel a communiqué avec le centre de traitement pour s'assurer qu'il y avait encore un lit disponible pour Monsieur E, puis est entré en rapport avec le chef des programmes de transfèrement des contrevenants, pour organiser le transport immédiat de Monsieur E au centre de traitement.

Monsieur F, détenu dans un complexe correctionnel, s'est adressé à notre bureau au sujet de sa demande de transfèrement à un établissement proche de chez lui, avant sa libération. Monsieur F a expliqué qu'on lui avait dit que sa demande de transfèrement avait été approuvée, mais qu'il n'avait eu aucunes nouvelles depuis, malgré ses nombreuses demandes écrites de renseignements. Un représentant de l'ombudsman a communiqué avec l'établissement pour discuter la situation de Monsieur F. L'établissement a confirmé que la demande de transfèrement de Monsieur F avait été approuvée, mais a expliqué qu'en raison d'une omission de la part du personnel, les huissiers n'avaient pas été avisés du transfèrement imminent. Suite à nos démarches auprès de l'établissement, Monsieur F a été promptement transféré à l'établissement proche de sa résidence.

Monsieur G, détenu dans un centre correctionnel, a communiqué avec notre bureau par l'entremise d'un interprète. Il a expliqué qu'il s'était cassé la jambe l'an dernier et qu'il portait un support de jambe avant son incarcération. Il a déclaré que sa jambe avait enflé et doublé de grosseur, et qu'elle le faisait souffrir. Il a dit que le médecin de l'établissement lui avait recommandé de porter un support de cheville et qu'on avait pris ses mesures, mais que rien d'autre n'avait été fait depuis. Une représentante de l'ombudsman a parlé aux responsables des soins de santé du centre, qui ont fait le nécessaire pour que Monsieur G obtienne le protège-cheville recommandé.

Monsieur H, détenu dans une prison, nous a appelés pour se plaindre que son droit aux visites était inadéquat. Il a expliqué qu'il avait été placé en isolement pour des raisons de protection, car il était impliqué dans un procès pour meurtre très médiatisé dont la victime était son frère. Il a déclaré qu'avant son placement en isolement, il avait le droit de recevoir des visites de 1 heure à 4 heures de l'après-midi, mais qu'il ne pouvait plus en recevoir que de midi à 1 heure maintenant. Une représentante de l'ombudsman a communiqué avec la prison pour discuter la situation. L'établissement a reconnu que les heures de visite de Monsieur H n'auraient pas dû être restreintes, et les a rétablies en conséquence.

Cher ombudsman

Avant, je croyais que le bureau de l'ombudsman ne servait qu'à apaiser les griefs des détenus, et c'est peut-être tout ce que vous pouvez faire dans certains cas. Mais vous m'avez défendu et je vous en remercie beaucoup.

Monsieur I, détenu dans un centre correctionnel, s'est plaint à notre bureau du manque de confidentialité lors de ses rencontres avec son avocat. L'établissement voulait qu'il parle à son avocat au téléphone, de l'autre côté d'une

partition de verre. Par conséquent, il était très difficile à Monsieur I de revoir les transcriptions ou d'étudier les documents, et il affirmait que cette situation nuisait à sa confidentialité avocat-client. Par suite de notre intervention, l'établissement a accepté de permettre à Monsieur I de rencontrer son avocat en privé.

Monsieur B, un détenu, a été transféré d'un établissement correctionnel provincial privé à un établissement fédéral durant le conflit de travail de 2002. Ses biens personnels n'ont pas été transférés avec lui. La déclaration de biens personnels remplie à l'établissement fédéral indiquait que ses biens étaient arrivés une semaine après lui. Mais son porte-documents, qui contenait des affaires personnelles comme l'avait indiqué l'exploitant de l'établissement provincial, n'était pas arrivé avec le reste de ses biens. Monsieur B avait tenté de résoudre le problème avec l'établissement provincial. Mais l'enquête de l'exploitant n'avait pas résolu le problème, car les documents pertinents concernant la requête du détenu, et les formulaires indiquant quand ses effets personnels avaient été transférés à l'établissement fédéral et par qui, n'avaient pas été conservés. Suite à notre demande de renseignements, l'exploitant de l'établissement provincial a accepté de rembourser la somme de 300 $ à Monsieur B pour le dédommager de la perte de ses biens.

Monsieur C, un ancien détenu, nous a écrit que ses biens personnels avaient été perdus quand il avait été transféré à un établissement correctionnel provincial sous gestion privée. Suite à une demande de renseignements faite par notre personnel, l'établissement a mené une enquête et a retrouvé les biens manquants. Mais l'établissement a demandé à Monsieur C de venir chercher ses biens. Or à cette époque, Monsieur C vivait loin de l'établissement. Notre personnel est intervenu de nouveau, et l'établissement a accepté d'expédier les biens personnels à Monsieur C, directement, à ses propres frais.

Monsieur M, détenu dans un complexe correctionnel, s'est plaint que ses vêtements avaient été perdus alors qu'il se trouvait au service des admissions et des libérations, durant son transfèrement à un établissement correctionnel provincial privé. Monsieur M a déclaré que, quand il a vérifié sa housse à vêtements avant de monter dans l'autobus pour aller dans ce nouvel établissement, il l'avait trouvée vide. Durant son transfèrement, Monsieur M avait soulevé la question à plusieurs reprises avec le personnel du complexe correctionnel, mais celui-ci avait refusé de s'en occuper. La déclaration de biens personnels remplie au départ par le complexe correctionnel comportait plusieurs vêtements, mais le personnel de l'établissement d'arrivée avait uniquement noté la présence d'une ceinture. Quand Monsieur M était parti du complexe correctionnel, il avait signé sa déclaration de biens personnels pour assurer que ses autres biens personnels soient transférés avec lui. Les documents institutionnels confirmaient que seul un sac de biens personnels avait été transféré.

Le complexe correctionnel a tout d'abord refusé de rembourser Monsieur M car il avait signé sa déclaration de biens personnels au moment de son transfèrement. Mais après avoir reçu notre avis l'informant de notre intention d'enquêter, l'établissement a versé la somme de 1 610 $ à Monsieur M pour les vêtements manquants.

Monsieur J s'est plaint à notre bureau qu'un complexe correctionnel n'avait pas fait suivre son argent en devises étrangères lors de son transfèrement à un établissement fédéral, en mai 2002. Il se trouvait à présent dans un autre établissement fédéral. Sa déclaration de biens personnels, remplie lors de son admission dans le complexe correctionnel, indiquait qu'il avait 3 000 $ jamaïcains et 140 livres sterling anglaises. Le personnel correctionnel nous a dit que les devises étrangères de Monsieur J avaient été placées dans un sac en plastique, scellé dans son sac d'effets personnels, qui avait été envoyé au pénitencier fédéral en juin 2002. L'établissement fédéral où était Monsieur J a

déclaré qu'il avait reçu son sac de biens personnels en août 2002, mais que ce sac ne contenait pas de devises étrangères. Un examen des registres de l'huissier a montré que les biens personnels de Monsieur J étaient partis du complexe correctionnel provincial en août 2002. Le personnel de l'ombudsman ayant discuté le cas plus en profondeur avec l'établissement provincial, celui-ci a accepté de rembourser les fonds manquants à Monsieur J. L'établissement a noté que cette situation s'était sans doute produite en raison de lacunes apparues lors du conflit de travail en 2002.

Monsieur E, détenu dans un établissement fédéral, a communiqué avec notre bureau. Il avait été transféré dans une prison, en vue de témoigner au tribunal. Monsieur E craignait pour sa sécurité, vu qu'il allait être témoin, et parce qu'un détenu qui l'avait poignardé de par le passé, ou un autre détenu qui avait pris part à l'incident, pouvait se trouver dans cette même prison. Monsieur E n'avait pas encore été transporté au tribunal, et le personnel de la prison lui avait dit que le transfèrement était une erreur. Monsieur E a déclaré au personnel de l'ombudsman qu'il ne pouvait pas dormir et qu'il avait essayé de se suicider quelques jours auparavant. Suite à notre demande de renseignements, un cadre supérieur de la prison a immédiatement rencontré le détenu, a obtenu son isolement préventif pour le mettre en sécurité, puis son retransfèrement au système correctionnel fédéral. Cet intervenant a aussi dit à Monsieur E d'aviser l'agent de sécurité de son établissement fédéral s'il était retransféré au système correctionnel provincial, pour que des mesures soient prises en vue d'assurer sa sécurité.

Monsieur F, détenu dans une prison, a fait appel à notre aide. Il nous a expliqué qu'il avait été arrêté pour un chef d'accusation, et qu'il avait été informé alors d'un mandat non-exécuté d'arrestation à son endroit. Monsieur F avait passé une nuit au poste de police. Le lendemain, il avait été mis en liberté sous caution pour son tout récent chef d'accusation et il avait été transféré à la prison. Mais à la prison, quand il avait été signer les papiers pour sa libération, on lui avait dit qu'il devait purger sa peine pour le mandat non-exécuté. On lui a expliqué que le mandat exécuté était daté de deux jours après sa mise sous garde, et que la période de son incarcération commencerait donc à cette date. Une représentante de l'ombudsman a communiqué avec le Ministère pour voir comment la peine de Monsieur F avait été calculée. Le Ministère a essayé de se mettre en rapport avec la police pour vérifier quand le mandat avait été exécuté, mais les policiers chargés du cas étaient absents. Après de plus amples conversations avec notre bureau, le Ministère a reconnu que Monsieur F avait purgé complètement sa peine, et il a été relâché un jour plus tôt que prévu.

Services en établissement pour adultes, Région de l'Est

Monsieur C, détenu dans un petit établissement correctionnel, s'est plaint à l'ombudsman car, bien qu'il souffre d'une allergie mortellement dangereuse aux betteraves, on lui avait servi ces légumes à trois reprises. Un représentant de l'ombudsman s'est mis en rapport avec la chef des services alimentaires qui n'avait pas connaissance de l'allergie de Monsieur C, et avec la coordonnatrice des soins de santé qui a confirmé que Monsieur C était allergique aux betteraves. L'établissement a immédiatement rectifié le dossier de Monsieur C aux services alimentaires, pour s'assurer de ne plus jamais lui servir de betteraves.

Monsieur F s'est adressé à notre bureau, inquiet de l'état de santé d'un autre détenu, Monsieur G. Il a déclaré que Monsieur G avait des tremblements, des frissons de froid et des convulsions. Une représentante de l'ombudsman a communiqué avec la coordonnatrice des soins de santé pour discuter la situation. La coordonnatrice a entrepris d'étudier aussitôt la question. Le lendemain, la coordonnatrice a confirmé que le médecin de l'établissement avait examiné

Monsieur G, qui avait été envoyé à l'hôpital en ambulance et qui était ensuite revenu à l'établissement.

Monsieur P, incarcéré dans un centre de détention, a communiqué avec Ombudsman Ontario pour se plaindre qu'un membre du personnel des services correctionnels avait jeté par terre un livre de prières, et que l'établissement avait ignoré sa plainte à propos de cet incident. Suite à la demande de renseignements faite par notre bureau, les hauts dirigeants de l'établissement ont rencontré le détenu et ont entrepris une enquête interne sur l'incident.

Monsieur X, détenu dans un centre correctionnel, nous a appelés pour se plaindre qu'il faisait très froid dans son établissement. Une représentante de l'ombudsman a communiqué avec l'établissement pour s'enquérir de la situation du chauffage. Le personnel des services correctionnels a inspecté les lieux et a déterminé que la température y était de 66 degrés Fahrenheit seulement. L'établissement a fait immédiatement le nécessaire pour augmenter le chauffage.

Services en établissement pour adultes, Région du Nord

Monsieur B, détenu dans une prison régionale, s'est plaint à notre bureau de la conduite d'un agent des services correctionnels. Il a expliqué que cet agent lui avait fait des remarques désobligeantes quand il avait demandé à participer à un programme de traitement. Monsieur B s'était plaint à l'établissement, mais plusieurs semaines s'étaient écoulées sans aucune résolution. Le personnel de l'établissement a confirmé que l'incident s'était produit, que les remarques à l'intention de Monsieur B étaient inappropriées, et qu'un rapport d'incident avait été fait. Mais ce rapport n'avait pas été transmis au chef de l'établissement. Suite à notre intervention, le rapport d'incident a été soumis immédiatement au chef, l'agent a été réprimandé, et Monsieur B a reçu des excuses.

Monsieur J, détenu dans l'unité d'isolement d'un complexe correctionnel, s'est plaint à notre bureau qu'il ne pouvait pas dormir car les lumières restaient allumées 24 heures sur 24 dans l'unité. Il a expliqué que, suite aux suicides et tentatives de suicide de plusieurs détenus en isolement, l'établissement avait fait installer de nouvelles lumières pour aider le personnel des services correctionnels à observer les prisonniers. Monsieur J a déclaré que les nouvelles lumières étaient restées allumées jour et nuit pendant deux semaines et que tous les détenus de l'unité étaient privés de sommeil. Une représentante de l'ombudsman a communiqué avec le chef de l'établissement pour discuter la situation. Suite à notre demande de renseignements, le chef de l'établissement a inspecté l'unité, a reconnu que les lumières étaient très vives, et a fait installer un système de gradateurs pour remédier au problème.

Monsieur K est détenu dans un établissement de traitement. Il a déclaré qu'en raison d'un problème de dos préexistant, il avait besoin d'être en cellule ouverte pour s'asseoir ou se coucher quand il en avait besoin. Un représentant de l'ombudsman a communiqué avec l'établissement, et celui-ci a accepté de placer Monsieur K dans une cellule d'isolement pour cause médicale afin qu'il puisse s'aliter à tout moment. Monsieur K s'est également plaint que le personnel avait ouvert les lettres de son avocat sans sa présence, contrairement à la politique du Ministère. Notre bureau ayant appelé l'établissement pour discuter l'incident, celui-ci a fait circuler une note de service parmi tous les membres de son personnel, leur demandant de respecter la politique du Ministère quant à la correspondance confidentielle.

Services en établissement pour adultes, Région de l'Ouest

Monsieur D, incarcéré dans un centre de détention, a écrit plusieurs lettres à notre bureau. À sa demande, il avait été placé en isolement préventif pour quelques semaines. Il

nous a expliqué que, durant son isolement, tous les biens personnels qu'il avait dans sa cellule - y compris ses annuaires téléphoniques et un dictionnaire - avaient été enlevés. Il a ajouté que son accès au téléphone avait été strictement restreint. Une représentante de l'ombudsman a communiqué avec l'établissement. Celui-ci a expliqué que, comme les biens personnels des détenus sont souvent perdus dans le secteur de l'isolement, il avait décidé d'interdire à tous les détenus de garder leurs biens personnels, quel que soit le statut du détenu. Notre examen des nouvelles procédures d'isolement a montré que l'établissement traitait de la même manière les détenus en isolement préventif et les détenus en isolement disciplinaire. Ils n'avaient droit à aucuns effets personnels, n'avaient pas d'oreiller, et leur accès au téléphone était très restreint.

Il était clair pour notre personnel que l'établissement contrevenait à la politique du Ministère. Cette politique stipule qu'à moins de motifs raisonnables et convaincants, les détenus en isolement préventif doivent bénéficier des mêmes conditions, des mêmes droits et privilèges, que les détenus en général. Ces droits et privilèges incluent un accès raisonnable au téléphone, une quantité raisonnable de biens personnels, de vêtements et de literie. La représentante de l'ombudsman a attiré l'attention de l'établissement sur cette politique, mais celui-ci n'a apporté aucun changement. Elle s'est alors adressée au sous-directeur régional par intérim pour discuter la situation. Celui-ci a reconnu d'emblée que l'établissement ne respectait pas la politique du Ministère et il a écrit aussitôt à l'établissement, soulignant la politique à appliquer dans le secteur de l'isolement.

Monsieur E s'est plaint à l'ombudsman, expliquant qu'il avait des problèmes de peau et que l'établissement où il était incarcéré refusait de lui remettre le savon, l'huile minérale et la lotion prescrits médicalement, qu'il avait obtenus dans un autre établissement. Selon Monsieur E, l'établissement lui aurait dit qu'il ne permettait pas l'usage d'huile minérale pour des raisons de sécurité, et qu'il pouvait acheter son savon à la cantine. Les pratiques du Ministère exigent qu'un établissement fournisse aux détenus les produits requis médicalement. Quand nous avons communiqué avec l'établissement, nous avons été informés que le savon n'était pas vendu à la cantine, mais que le personnel des soins de santé pouvait le commander à la pharmacie, aux frais de Monsieur E. Après de plus amples discussions avec les dirigeants, l'établissement a accepté de fournir à Monsieur E les produits requis, à l'exception de l'huile minérale.

Monsieur G, placé dans un centre de détention, s'est plaint à notre bureau car il n'avait pas eu la possibilité de se changer en civil avant de passer au tribunal. Monsieur G nous a déclaré que le personnel correctionnel n'avait pas réagi quand il avait signalé l'incident. Notre bureau a immédiatement communiqué avec l'établissement. Il a rappelé au chef d'établissement adjoint que, conformément aux directives de politique du Ministère, les détenus qui comparaissent au tribunal devraient porter leurs propres vêtements. Le chef d'établissement adjoint a attribué l'incident à une mauvaise communication et il nous a assuré que la situation ne se reproduirait plus. Monsieur G a fait savoir à notre bureau que, suite à notre intervention, l'établissement lui avait confirmé qu'il aurait le droit de porter ses vêtements lors de sa prochaine comparution devant le tribunal.

Monsieur L, détenu dans un centre correctionnel, s'est plaint à notre bureau car le personnel des services correctionnels avait confisqué ses verres correcteurs teintés, disant qu'ils étaient trop sombres. Monsieur L a affirmé que, depuis qu'il n'avait plus ses lunettes, il ne pouvait pas voir clairement, se sentait vulnérable et souffrait de maux de tête. Bien que Monsieur L ait reçu une paire d'anciennes lunettes un jour et demi après la confiscation de ses verres teintés, il était déconcerté par la manière d'agir du personnel de l'établissement. Une représentante de l'ombudsman a communiqué avec le chef des services de sécurité de l'établissement pour discuter la situation. Le chef des services

Cher ombudsman

Merci de vos efforts à propos de ma demande concernant un retard de certificat de naissance. J'ai été ravi d'apprendre aujourd'hui par le personnel du Bureau du registraire général de l'état civil que le certificat de naissance allait être envoyé immédiatement.

de sécurité a confirmé que l'établissement interdit le port de verres teintés, à moins qu'un détenu n'ait les yeux trop sensibles au soleil. Mais il a reconnu que les verres de Monsieur I. n'auraient pas dû être saisis avant qu'il n'obtienne une autre paire en remplacement. Par suite de notre demande de renseignements, le chef des services de sécurité a émis une note de service confirmant qu'un détenu devrait avoir le droit de garder ses verres correcteurs teintés tant qu'ils n'ont pas été remplacés par des verres correcteurs normaux.

Ministère des Services aux consommateurs et aux entreprises

Direction du registraire général de l'état civil (la Direction)

Madame A, une avocate exerçant en dehors de la province, nous a appelés pour se plaindre qu'elle avait demandé à deux reprises un certificat de mariage dont sa cliente avait besoin pour une procédure en divorce. Madame A nous a expliqué qu'elle avait tenté, mais sans succès, de joindre la Direction au téléphone pour savoir pourquoi la réponse à sa première demande tardait à venir, et qu'elle avait envoyé une seconde demande trois mois plus tard quand elle n'avait pas pu obtenir confirmation de la réception de cette première demande par la Direction. Suite à notre intervention, la Direction a émis le certificat de mariage, et Madame A l'a reçu dans la semaine.

Monsieur B s'est plaint à notre bureau du retard concernant l'obtention d'un certificat de naissance. Il a expliqué qu'il était citoyen canadien, mais résidait et travaillait aux États-Unis depuis plus de 10 ans. Il a déclaré qu'en raison des nouvelles mesures de sécurité, le gouvernement américain exigeait qu'il présente son certificat de naissance aux autorités avant une certaine date, pour continuer de vivre et de travailler aux États-Unis. Monsieur B a déclaré qu'il avait demandé un service accéléré, pour lequel il avait dû payer 15 $ de plus, et qu'on lui avait dit qu'il devrait recevoir son certificat dans les 10 jours. Monsieur B a expliqué que les 10 jours étaient révolus, qu'il n'avait toujours pas son certificat, et que la date limite pour le présenter était imminente. Il a ajouté que la Direction ne pouvait même pas lui confirmer s'il avait reçu ou non sa demande. Par suite de notre intervention, la Direction a retracé la demande de Monsieur B et a commencé à y travailler aussitôt. Monsieur B a reçu son certificat de naissance à temps.

Monsieur C s'est plaint à Ombudsman Ontario car il avait des difficultés à obtenir son certificat de naissance. Il a expliqué qu'il était revenu au Canada après avoir vécu plusieurs années à l'étranger, et qu'on lui avait volé son portefeuille avec toutes ses pièces d'identité de l'Ontario. Monsieur C a déclaré que, sans certificat de naissance, il ne pouvait pas obtenir de carte d'Assurance-santé de l'Ontario, pas de permis de conduire, et pas de numéro d'assurance sociale. Monsieur C a ajouté qu'il était sans revenus et ne pouvait pas obtenir d'emploi sans avoir préalablement son certificat de naissance. Quand notre bureau est intervenu, Monsieur C avait fait deux demandes à la Direction. La première fois, il avait présenté sa demande en service normal et avait envoyé un mandat. Mais quand il avait appris que cette première demande prendrait 24 jours, il avait refait une demande en service accéléré. Monsieur C avait été informé que la Direction ne donnerait pas suite à cette seconde demande car il n'avait pas de carte de crédit. Une

représentante de l'ombudsman a communiqué avec la Direction pour discuter le cas. Par suite de notre intervention, la Direction a accepté de retracer la première demande de Monsieur C, d'utiliser le mandat pour un service accéléré, et il a émis le certificat de naissance de Monsieur C.

Monsieur D s'est adressé à notre bureau car la Direction n'avait pas donné suite à sa demande de certificat de naissance et car il avait besoin de ce document dans les 24 heures pour demander un passeport, afin de pouvoir quitter le pays pour des raisons de travail. Par suite de notre demande de renseignements, la Direction a émis le certificat et l'a livré le lendemain.

Monsieur E s'est plaint à Ombudsman Ontario qu'il avait demandé d'urgence un certificat de naissance pour son fils, et qu'il n'avait toujours rien reçu de la Direction. Monsieur E a expliqué qu'il n'avait pas réussi à joindre la Direction au téléphone. Monsieur E avait besoin de ce certificat de toute urgence car sa famille s'apprêtait à quitter le pays dans quelques jours. Une représentante de l'ombudsman a communique avec la Direction, et celui-ci a reconnu qu'il avait des difficultés à respecter les délais des services d'urgence. Suite à notre intervention, la Direction a envoyé le certificat de naissance à Monsieur E dès le lendemain, par messager.

Madame F, une personne du troisième âge devenue veuve récemment, s'est plainte à notre bureau du retard que la Direction avait dans l'émission d'un certificat de décès. Elle a expliqué que la Direction avait promis de lui livrer ce certificat quatre jours auparavant. Elle a précisé qu'elle avait besoin de ce certificat pour régler une succession à l'étranger, et qu'elle perdrait beaucoup d'argent si elle ne recevait pas ce document dans les deux jours. Par suite de notre intervention auprès de la Direction, Madame F a reçu le certificat le lendemain.

Madame G a communiqué avec notre bureau car elle avait des difficultés à obtenir un certificat de naissance pour son fils en bas âge. Elle avait fait une première demande en octobre 2003, puis une nouvelle demande en service d'urgence en novembre 2003. Elle a expliqué que la Direction lui avait dit qu'il lui avait posté le certificat le 4 décembre, mais qu'elle ne l'avait toujours pas reçu. Elle a déclaré que la Direction lui avait dit qu'il la rappellerait avec un numéro de localisation de Postes Canada, pour qu'elle essaie de retracer l'envoi, mais que personne ne lui avait téléphoné. Elle a ajouté que son député provincial n'avait pas réussi à obtenir de réponse et qu'elle ne parvenait pas à joindre la Direction au téléphone pour faire elle-même un suivi. Quand nous avons communiqué avec la Direction pour savoir où en était la demande de Madame G, nous avons découvert que le certificat de naissance était prêt mais que, pour des raisons inconnues, il n'avait pas été envoyé à Madame G. Grâce à notre intervention, ce document a été expédié le jour même à Madame G, par messager.

Monsieur Z s'est plaint car la Direction tardait à lui fournir une lettre confirmant l'enregistrement de son mariage et son certificat de mariage. Monsieur Z a expliqué qu'il avait appelé la Direction à plusieurs reprises et que son député provincial avait téléphoné lui aussi, mais sans succès. Dans les quatre jours ouvrables qui ont suivi notre demande de renseignements à la Direction, celui-ci a confirmé que la lettre et le certificat avaient été émis et qu'ils seraient envoyés à Monsieur Z.

Madame V s'est plainte à notre bureau car la Direction tardait à traiter sa demande de certificat de naissance pour sa fille. Madame V avait fait deux demandes, la seconde en service accéléré. La fille de Madame V s'apprêtait à quitter le pays et avait besoin de son certificat de naissance de toute urgence. Madame V a déclaré qu'elle n'avait pas réussi à joindre la Direction au téléphone. Notre bureau a

communiqué avec la Direction, et celui-ci a confirmé que le certificat avait été émis et il s'est engagé à l'envoyer par service postal express à Madame V. Un jour avant la date limite à laquelle le certificat de naissance était requis, nous avons appris que ce document n'avait toujours pas été envoyé. Après de plus amples discussions entre la Direction, notre bureau et Madame V, la Direction a envoyé le certificat par avion, pour livraison le lendemain, afin qu'il arrive à temps chez Madame V.

Cher ombudsman

J'aimerais mentionner le travail remarquable que votre bureau a fait pour m'aider cette semaine. J'avais demandé un service en 48 heures pour le certificat de naissance de ma fille, et on me l'avait garanti. Apparemment, 48 heures, ça signifie « un de ces jours ». J'avais absolument besoin de ce document pour vendredi. Les demandes de mon député provincial n'avaient abouti nulle part, alors j'ai fait appel à votre bureau. Votre membre du personnel s'est débrouillée, d'une façon ou d'une autre, pour que tout arrive à temps. C'était très important pour moi et pour ma famille, et je ne sais pas comment la remercier. C'est extraordinaire d'obtenir une réponse d'un organisme que je ne réussissais même pas à joindre au téléphone.

Monsieur A s'est plaint à Ombudsman Ontario des difficultés qu'il avait à obtenir le remplacement du certificat de naissance de son fils. Le fils de Monsieur A allait se marier dans quelques jours, et Monsieur A comptait lui faire la surprise d'une lune de miel au Mexique. Malheureusement, le fils de Monsieur A avait perdu son certificat de naissance, nécessaire pour ce voyage. Deux mois avant de communiquer avec notre personnel, Monsieur A s'était rendu en personne à un bureau du Ministère pour déposer une demande de certificat de naissance. Il avait appelé la Direction à plusieurs reprises par la suite, et on lui avait finalement dit qu'il y avait un problème dû à une discordance de renseignements. Avant de communiquer avec notre bureau, Monsieur A avait été avisé que le certificat de naissance lui serait envoyé par la poste le lendemain, et qu'il ne pouvait pas être expédié par messager. Monsieur A craignait que le certificat n'arrive pas à temps pour la lune de miel de son fils. Une représentante de l'ombudsman a communiqué avec la Direction, et Monsieur A a reçu le certificat le lendemain, tout juste à temps pour le mariage de son fils.

Monsieur B s'est plaint à Ombudsman Ontario que la ligne de renseignements généraux sans frais de la Direction était constamment occupée. Il a déclaré qu'il cherchait à savoir comment faire une demande de copie de certificat de mariage, mais qu'il avait vainement tenté pendant toute une semaine de parler à quelqu'un à la Direction. Un représentant de l'ombudsman a discuté la situation avec la Direction. Suite à notre demande de renseignements, le personnel de la Direction est promptement entré en rapport avec Monsieur B et lui a fourni les renseignements attendus.

Madame C réside aux États-Unis. Son conjoint est décédé en Ontario au printemps dernier. Madame C a fait appel à Ombudsman Ontario, disant qu'elle attendait depuis plus de quatre mois de recevoir des copies du certificat de décès de son mari. Elle nous a expliqué que la Direction lui avait dit en juillet qu'elle devrait attendre jusqu'à six semaines pour obtenir ces documents. Au début du mois d'août, elle avait envoyé par la poste des renseignements concernant sa carte de crédit, car la Direction l'avait informé qu'il ne pouvait pas accepter de chèque en devises américaines. Madame C nous a expliqué qu'elle ne pouvait pas se permettre financièrement d'appeler Thunder Bay, en Ontario, et d'attendre jusqu'à 45 minutes au téléphone pour finalement obtenir un message enregistré. Sa situation financière devenait désespérée, et elle avait besoin de ce

certificat pour avoir accès à des fonds et régler la succession de son mari.

Nous avons communiqué avec la Direction pour savoir où en était la demande de Madame C. La Direction n'a pas été en mesure de trouver cette demande, ni tout autre document concernant son cas. Une représentante de l'ombudsman a fait le nécessaire pour que Madame C envoie par télécopie les documents concernant sa demande à la Direction. Grâce à notre aide, le certificat a été envoyé par la poste à Madame C quelques jours après.

Monsieur D a fait appel à l'aide d'Ombudsman Ontario pour obtenir un certificat de naissance correct. Il avait récemment demandé un certificat de naissance à la Direction. Il avait reçu le certificat demandé, mais son nom était épelé incorrectement. Il devait quitter le pays quelques jours plus tard, pour plusieurs mois, et voulait obtenir un certificat de naissance correct avant son départ. Il avait renvoyé le certificat incorrect deux semaines avant d'appeler Ombudsman Ontario, mais n'avait eu aucunes nouvelles. Une représentante de l'ombudsman a communiqué avec le Ministère, et la Direction a accepté d'émettre un certificat correct le jour même, de l'envoyer le lendemain par messager pour que Monsieur D le reçoive avant son départ.

Monsieur E s'est plaint à Ombudsman Ontario des difficultés qu'il avait à obtenir des certificats de naissance et de mariage auprès de la Direction. Il a déclaré qu'il avait besoin de ces certificats de toute urgence car il s'apprêtait à quitter le pays pour commencer un nouvel emploi. Il a expliqué qu'il avait appelé la Direction au début décembre 2003, et qu'on lui avait dit que s'il se présentait en personne au bureau, il obtiendrait les certificats de naissance et de mariage le jour même. Il avait donc dépensé 250 $ pour se rendre jusqu'à Toronto en train avec sa famille, afin de faire une demande. Quand lui et sa famille étaient arrivés au bureau de la Direction, ils avaient dû faire la queue, uniquement pour apprendre que le Ministère avait annulé le service en moins de 24 heures cette semaine-là. Monsieur E a déclaré qu'on lui avait dit alors qu'il pourrait obtenir ses certificats dans les 48 heures. Mais quand lui et sa famille étaient arrivés au comptoir de service, on leur avait dit qu'ils ne pourraient pas obtenir les certificats dans les 48 heures car ce service était restreint à 200 personnes par jour et que la limite avait été atteinte pour la journée. Monsieur E avait été informé alors qu'il pourrait obtenir les certificats dans les 10 jours. Monsieur E a fait appel à Ombudsman Ontario car il n'avait toujours pas reçu les documents et car il craignait de ne pas les obtenir avant que lui et sa famille ne quittent le pays. Une représentante de l'ombudsman a appelé la Direction, et suite à cet appel, le Ministère a étudié la question. Quelques jours plus tard, il a confirmé que le certificat de naissance avait été envoyé et que le certificat de mariage suivrait le jour même par messager.

Cher ombudsman

Merci d'avoir pris le temps de m'aider à régler mon problème de trop-payé avec le Bureau des obligations familiales (BOF). Comme je vous l'ai dit, j'avais écrit plusieurs lettres au BOF, mais je n'avais reçu aucune réponse. J'avais même essayé de faire intervenir mon député, mais je n'avais eu aucune aide. Votre bureau était mon dernier recours et je suis extrêmement heureux de l'aide que vous m'avez apportée.

Ministère des Services sociaux et communautaires

Bureau des obligations familiales (BOF)

Monsieur A s'est plaint à Ombudsman Ontario qu'il ne pouvait pas faire préparer sa déclaration d'impôts par un service offrant une remise d'argent liquide, car ses dossiers fédéraux indiquaient qu'il faisait l'objet d'une ordonnance de saisie-arrêt. Monsieur A nous a expliqué que ses arriérés avaient été annulés par ordonnance judiciaire, et qu'il n'avait pas réussi à joindre le BOF pour lui demander pourquoi il

n'avait pas mis fin aux exigences de paiement. Une représentante de l'ombudsman a discuté le cas avec le BOF, et celui-ci a confirmé que le dossier de Monsieur A était clos, sans arriérés. Par suite de notre intervention, le BOF a immédiatement annulé l'ordonnance de saisie-arrêt.

Monsieur B s'est plaint à l'ombudsman car le BOF avait envoyé par erreur son dossier à une agence d'évaluation du crédit pour mise à exécution, bien qu'une ordonnance judiciaire ait mis fin à ses obligations de pension alimentaire en 1999. Quand nous avons porté la question à l'attention du BOF, celui-ci a vérifié que les obligations de pension étaient terminées et il s'est assuré que l'agence d'évaluation du crédit fermerait le dossier de Monsieur B.

Monsieur C a expliqué à notre bureau que le BOF continuait de lui faire payer une pension alimentaire, alors qu'il était bénéficiaire de l'aide sociale depuis 1999. Suite à notre demande de renseignements, le BOF a annulé toutes les mesures d'exécution, a rétabli le permis de conduire de Monsieur C, et a fermé son dossier.

Monsieur D a déclaré à notre bureau que, pour la deuxième fois, le BOF l'avait identifié par erreur comme payeur de pension. Il a déclaré que le BOF lui avait écrit pour l'aviser que son cas serait signalé à l'agence d'évaluation du crédit, et qu'il n'avait pas réussi à joindre le BOF au téléphone pour rectifier la situation. Monsieur D a ajouté que la même chose s'était produite deux ans auparavant. Grâce à l'intervention d'Ombudsman Ontario, le BOF a admis son erreur, a envoyé une lettre d'excuses à Monsieur D, et a éliminé tout renseignement personnel relatif à Monsieur D de ses dossiers.

Monsieur E s'est plaint à Ombudsman Ontario car, quand il était allé acheter un appareil, on lui avait dit qu'il avait une mauvaise cote de crédit et il avait découvert ensuite que cette cote était attribuée à de présumés arriérés de pension alimentaire. Monsieur E a déclaré que son employeur avait effectué les retenues pour pension sur son salaire et qu'il les avait remises au BOF. Monsieur E, son employeur, et le personnel du bureau du député provincial de Monsieur E s'étaient mis en rapport avec le BOF, mais sans succès. Mais Monsieur E ayant communiqué avec notre bureau, le BOF lui a fait savoir quels documents il devait soumettre pour prouver qu'il avait fait tous ses paiements. Suite à notre intervention, le BOF a entrepris une analyse financière du cas de Monsieur E. Le BOF a expliqué qu'il avait eu des difficultés à rapprocher les fonds auparavant car l'employeur de Monsieur E n'avait pas fourni des exemplaires recto verso de ses chèques annulés. Le BOF a rectifié le compte de Monsieur E, après avoir découvert que six paiements avaient été versés, mais déposés dans le compte de quelqu'un d'autre.

L'ombudsman a entamé une enquête sur la question et a constaté qu'un septième paiement avait été versé par erreur dans un autre compte tandis qu'un huitième avait été renvoyé à l'employeur de Monsieur E comme étant périmé. Le BOF n'a pas pu expliquer comment ces erreurs de comptabilité s'étaient produites, mais il a suggéré qu'elles résultaient d'une erreur humaine, qu'il a corrigée par une formation professionnelle. L'ombudsman a noté que le cas aurait pu être rectifié plus tôt si le BOF avait eu des copies recto verso des chèques annulés. Il a suggéré que le BOF envoie une lettre aux payeurs de pension alimentaire quand ils s'enquièrent de paiements manquants, pour leur expliquer que ces documents sont nécessaires au redressement d'un compte. Le BOF a acquiescé à la suggestion de l'ombudsman et il s'est engagé à inclure ce renseignement à la lettre jointe aux relevés de compte qu'il expédie aux clients pour répondre aux demandes concernant des paiements manquants ou égarés. Le BOF a également fait savoir qu'il rappellerait à son personnel d'aviser les clients que cette preuve de paiement est requise, quand ils s'informent de paiements manquants ou égarés.

Monsieur F s'est plaint car le BOF avait suspendu son permis de conduire en raison d'arriérés de pension. Monsieur F a expliqué qu'il avait besoin de son permis pour gagner sa vie et pour faire face à ses obligations de pension. Il a déclaré qu'il avait versé directement ses paiements à la bénéficiaire de la pension, qui acceptait de le confirmer par écrit. Un représentant de l'ombudsman a communiqué avec le BOF, qui a conclu une entente de paiement avec Monsieur F et qui a fait le nécessaire pour obtenir le rétablissement de son permis de conduire.

Madame N s'est adressée à notre bureau pour se plaindre du BOF. Le payeur avait dit à Madame N qu'il avait payé environ 33 000 $ au BOF. Mais Madame N n'avait perçu qu'un paiement de 45 $. Une représentante de l'ombudsman s'est mise en rapport avec le BOF, qui a confirmé que le dossier de Madame N avait été clos en 1997. Nous avons suggéré à Madame N d'écrire à la directrice générale du BOF et de lui envoyer les documents pertinents. Notre bureau a gardé le contact avec le BOF pour déterminer où il en était de son examen du dossier de Madame N. Lorsque le BOF a revu ses dossiers, il a noté que la pension alimentaire de Madame N avait été envoyée au ministère des Services à la collectivité, à la famille et à l'enfance, car elle avait reçu des fonds de ce Ministère, mais que 2 359,53 $ avaient été envoyés au Ministère par erreur. Le BOF a présenté ses excuses à Madame N, lui expliquant qu'il ne pouvait plus faire valoir son ordonnance judiciaire car sa pension alimentaire avait pris fin et car l'ordonnance n'énonçait pas clairement les modalités de paiement de la pension pour enfants. Le BOF a versé à Madame N la somme qui avait été acheminée par erreur.

Monsieur O s'est plaint à l'ombudsman car le BOF l'avait informé qu'il devait des arriérés de pension alimentaire pour enfants. Monsieur O estimait qu'il y avait erreur, et que le BOF n'avait pas comptabilisé tous les paiements qu'il avait faits. Une représentante de l'ombudsman a communiqué avec le BOF et a appris qu'une partie des paiements de Monsieur O avaient été versés au Bureau d'exécution des ordonnances alimentaires de la province d'Alberta, car la bénéficiaire de la pension vivait en Alberta. Le BOF s'est engagé à obtenir une comptabilité intégrale des paiements faits par le biais de ce programme. Sur réception de ces renseignements, le BOF a passé en revue ses dossiers et a recalculé les paiements de Monsieur O. Il a conclu que Monsieur O avait versé 1 300 $ en sus, qui n'avaient pas été crédités à son compte. Le BOF a déterminé que Monsieur O avait versé tous les paiements requis et qu'il n'avait aucuns arriérés. Il a rectifié ses dossiers en conséquence.

Monsieur P est employé autonome, en réparation de voitures. Il s'est plaint à notre bureau que le BOF avait suspendu son permis de conduire, alors qu'il avait payé ses arriérés de pension alimentaire. Monsieur P a déclaré qu'il avait téléphoné au BOF mais qu'il n'avait pas pu joindre un agent : le répondeur automatique avait énuméré les nombreuses mesures prises à son encontre, dont la suspension de son permis de conduire. Or Monsieur P avait besoin de son permis de conduire pour travailler. Une représentante de l'ombudsman est entrée d'urgence en rapport avec le BOF. Celui-ci a immédiatement revu ses dossiers et a constaté qu'il n'avait pas annulé la suspension du permis de conduire de Monsieur P quand celui-ci avait payé ses arriérés. Reconnaissant son erreur, le BOF a renoncé à ses frais administratifs de 400 $ pour émission de la suspension, a radié le bref sur les biens de Monsieur P, a éliminé le fichier à l'agence d'évaluation du crédit, a levé la saisie-arrêt fédérale. Il a aussi communiqué

Cher ombudsman

J'apprécie vraiment l'attention et le soutien que vous m'avez montrés, ainsi que les renseignements utiles que vous m'avez fournis. Chaque petit rayon d'espoir compte - et c'est ce que vous m'avez avez donné. Merci.

avec le ministère des Transports le jour même par téléphone et par télécopieur, pour s'assurer que le permis de conduire de Monsieur P lui était restitué sans qu'il ait à payer les 100 $ de frais administratifs généralement exigés par le Ministère. Le BOF a également demandé à Monsieur P de l'excuser de cette erreur. La plainte de Monsieur P a été résolue dans les 24 heures qui ont suivi son appel à notre bureau.

Madame Q a demandé l'aide de notre bureau car le BOF assurait qu'elle devait des arriérés, alors qu'elle avait fait un paiement par transfert bancaire électronique. Elle avait appelé l'agence d'évaluation du crédit, et avait découvert que le numéro de dossier du BOF était incorrect. Durant trois semaines, Madame Q avait tenté, mais en vain, de joindre le BOF au téléphone. Suite à une demande de renseignements faite par une représentante de l'ombudsman, le BOF a constaté qu'il avait fait erreur et avait enregistré le dossier de Madame Q à deux reprises en fonction de son numéro d'assurance sociale (NAS), sans noter que Madame Q s'était remariée et avait changé de nom. Aussitôt, le BOF a demandé à l'agence d'évaluation du crédit d'éliminer le second dossier et a rappelé à son personnel d'accueil qu'il devait faire des références croisées entre les NAS et les noms, pour éviter les duplicata.

Madame R, bénéficiaire d'une pension alimentaire, n'avait reçu aucuns paiements du BOF. Elle a appelé notre bureau car elle avait appris qu'une source de revenus avait envoyé de l'argent au BOF, mais que le BOF n'en avait aucune trace. Quand notre bureau est intervenu, le BOF s'est mis en rapport avec la source de revenus, qui a confirmé avoir fait trois paiements. Après avoir fait des recherches, le BOF a découvert que les chèques étaient arrivés sans numéro de dossier et sans nom, et n'avaient pas été crédités au compte de Madame R. Les paiements manquants ont été retrouvés et versés à Madame R.

Madame S s'est adressée à notre bureau à la fin du mois d'août, disant qu'elle attendait 8 000 $ d'arriérés mais qu'elle n'avait pas encore reçu la trousse de dépôt de l'ordonnance du BOF. Quand notre bureau a appelé le BOF, celui-ci a déclaré qu'il n'avait pas reçu l'ordonnance du tribunal. Mais il s'est engagé à enregistrer promptement l'ordonnance si celle-ci était présentée. En septembre, Madame S a envoyé l'ordonnance du tribunal au BOF, par télécopie, avec une trousse de dépôt dûment remplie, qu'elle avait obtenue au palais de justice local. En novembre, comme Madame S n'avait toujours pas de nouvelles du BOF, elle a communiqué de nouveau avec notre bureau. Une représentante de l'ombudsman a fait une demande de renseignements au BOF et a appris que l'ordonnance était encore au département de la réception des documents. Par suite de notre nouvelle intervention, le BOF a enregistré l'ordonnance du tribunal le jour même, et a confirmé qu'il envoyait un avis à l'employeur du payeur pour obtenir des retenues salariales couvrant la pension alimentaire mensuelle ainsi que les arriérés.

Madame T s'est plainte à notre bureau car elle avait des difficultés à obtenir la mise à exécution de sa plus récente ordonnance par le BOF. Cette nouvelle ordonnance du tribunal doublait presque les paiements de sa pension alimentaire, et Madame T avait hâte qu'elle soit appliquée. Madame T n'avait pas réussi à joindre le BOF au téléphone quand elle avait cherché à savoir pourquoi il ne faisait pas valoir cette nouvelle ordonnance. Notre bureau s'est mis en rapport avec le BOF, qui a déclaré ne pas avoir reçu copie de la nouvelle ordonnance. Nous avons alors obtenu un numéro direct de télécopieur, que nous avons communiqué à Madame T pour qu'elle envoie immédiatement ce document au BOF. Le BOF s'est engagé à passer promptement à l'action dès qu'il aurait reçu l'ordonnance.

Monsieur U, qui réside au Québec, paie une pension alimentaire en vertu d'une ordonnance appliquée par le BOF. Son établissement de crédit l'a informé qu'il lui serait difficile de renégocier son hypothèque car le BOF l'avait signalé à une agence d'évaluation du crédit pour raison d'arriérés. Monsieur U maintenait qu'il avait toujours fait ses

paiements de pension alimentaire à temps, et au complet, depuis 1997. Il avait téléphoné au BOF, qui avait maintenu qu'il devait des arriérés et que la déclaration de son cas était donc justifié. Monsieur Y avait alors demandé l'aide de notre bureau. Suite à notre intervention, le BOF a examiné ses dossiers pour vérifier ses conclusions avec les organismes chargés de l'exécution des ordonnances alimentaires au Québec. Le BOF a déterminé que des arriérés s'étaient accumulés car les paiements reçus par le gouvernement du Québec avaient été signalés avec retard au BOF. Le BOF a immédiatement demandé l'élimination des dossiers erronés à l'agence d'évaluation du crédit.

Monsieur V s'est plaint à Ombudsman Ontario, disant que les dossiers du BOF indiquaient par erreur qu'il devait plus de 4 000 $ d'arriérés de pension alimentaire pour enfants et qu'il n'avait pas versé son remboursement d'impôt sur le revenu au BOF, comme l'exigeait son ordonnance judiciaire. Monsieur V a déclaré à notre bureau qu'il avait fait tous les paiements requis, à temps, mais que certains avaient été versés directement à la bénéficiaire de la pension. Monsieur V était d'autant plus anxieux de voir son dossier rectifié que son ordonnance judiciaire prévoyait qu'il serait dispensé du dernier paiement, d'un montant de 1 000 $ si ses paiements étaient faits à temps. En dépit de ses tentatives, Monsieur V n'avait pas pu parler directement à un agent du BOF pour discuter ses problèmes. Une représentante de l'ombudsman a communiqué avec le BOF et a fourni des renseignements sur les paiements faits directement par Monsieur V à la bénéficiaire de la pension. Le BOF a exigé une confirmation écrite de ces paiements avant de les créditer au compte de Monsieur V. Notre bureau a fait le nécessaire pour que Monsieur V envoie les documents requis au BOF, par télécopieur. Grâce à notre appui, le BOF a confirmé ces paiements avec la bénéficiaire, le compte de Monsieur V a été crédité en conséquence, et Monsieur V a été dispensé de son dernier paiement conformément à son ordonnance judiciaire.

Madame W était désemparée quand elle s'est adressée à notre bureau, car le BOF avait injustement procédé à une saisie-arrêt de 50 pour 100 de son salaire, pour arriérés de pension alimentaire. Son avocat avait envoyé au BOF, par télécopieur, un endossement rédigé à la main par un juge confirmant qu'elle ne devait plus d'arriérés. Une représentante de l'ombudsman a fait une demande informelle de renseignements au BOF. Le BOF a répondu qu'il ne pouvait pas faire valoir un endossement écrit à la main sans un sceau du tribunal, et a ajouté que l'avocat de Madame W avait donné un mauvais numéro de dossier au BOF. Suite à notre demande de renseignements, le BOF a accepté de garder les fonds dans un compte d'attente, jusqu'à réception d'une ordonnance formelle. Par la suite, ces fonds ont été versés à Madame W. Mais celle-ci s'est plainte, disant que certains paiements n'avaient pas été comptabilisés. La représentante de l'ombudsman est intervenue de nouveau et le BOF a accepté de retracer les paiements manquants. Par conséquent, Madame W a reçu 2 700 $ de plus, qui étaient manquants.

Monsieur X s'est adressé à Ombudsman Ontario car le BOF continuait de percevoir une pension pour son fils, alors que son fils n'y était plus admissible. Monsieur X avait envoyé au BOF une lettre de la bénéficiaire de la pension confirmant ce fait, mais il n'avait pas pu joindre le BOF au téléphone pour vérifier si le BOF l'avait bien reçue. Par suite de notre demande informelle de renseignements, le BOF a confirmé réception de la lettre, a rectifié le compte de Monsieur X, a envoyé une lettre à son employeur lui demandant de réduire les retenues sur son salaire, et a fait parvenir un trop-payé à Monsieur X.

Monsieur Y paie une pension alimentaire. En 1993, son dossier a été transféré de Terre-Neuve en Ontario, pour mise à exécution. Le BOF a alors avisé Monsieur Y qu'il devait des arriérés. Monsieur Y a payé 280 $, mais a contesté 300 $ d'arriérés. En 1994, le BOF a reconnu qu'il n'y avait plus

aucuns arriérés . Mais en 1996, la somme de 300 $ a été ajoutée au compte d'arriérés de Monsieur Y, suite à l'envoi de documents par Terre-Neuve. En 2002, le BOF a informé Monsieur Y qu'il devait des arriérés. En dépit de ses protestations, et bien qu'il n'ait jamais manqué un versement par paiement préautorisé, le BOF a entrepris des mesures d'exécution. Monsieur Y s'en est plaint à l'ombudsman.

Monsieur Y a objecté que le BOF avait attendu six ans pour l'aviser de l'existence d'arriérés. Il pensait que le BOF ne pouvait pas raisonnablement espérer qu'il conserve ses dossiers pendant sept ans après avoir eu confirmation qu'il ne devait plus d'arriérés. Une enquêteuse de l'ombudsman a étudié les dossiers du BOF. Ces dossiers n'indiquaient pas pourquoi le BOF avait radié les arriérés en 1994, mais des chèques postdatés semblaient avoir été encaissés à Terre-Neuve à l'époque où le cas de Monsieur Y avait été transféré en Ontario. Suite à notre enquête, le BOF a accepté de rembourser le 300 $ à Monsieur Y. Il a aussi exprimé ses regrets pour tout inconvénient causé à Monsieur Y. En dépit de tout, le BOF a ensuite omis d'éliminer une saisie-arrêt fédérale, et un avis d'ordonnance de retenue des aliments a été envoyé à l'employeur de Monsieur Y. Notre bureau a de nouveau communiqué avec le BOF, et a pu résoudre ces problèmes.

Monsieur Z s'est plaint à notre bureau car il était contraint de payer deux fois sa pension alimentaire. Son ancien employeur prélevait des retenues sur son salaire, mais ne remettait pas les fonds au BOF, et les arriérés s'accumulaient. Le BOF avait obtenu une ordonnance judiciaire pour tenter de récupérer les sommes prélevées mais non remises. Mais il avait appris que l'employeur de Monsieur Z n'était plus en Ontario, et il estimait ne pas pouvoir prendre de mesures envers cet employeur puisqu'il n'était plus dans la province. Monsieur Z a fait savoir à notre bureau que son ancien employeur travaillait dans une autre province, mais continuait de résider en Ontario. Notre bureau ayant communiqué ce renseignement au BOF, il a accepté de reconsidérer le dossier de Monsieur Z et de voir s'il pouvait intervenir auprès de l'employeur.

Monsieur A s'est plaint à notre bureau que depuis cinq ans, il essayait sans succès d'obtenir le remboursement d'un trop-payé par le BOF. Monsieur A a expliqué qu'en 1993, lui et son ex-conjointe avaient conclu un accord au tribunal, stipulant qu'il paierait 4 000 $ pour s'acquitter de ses obligations de pension. L'avocat de Monsieur A avait envoyé une lettre au BOF confirmant que ce montant avait été payé intégralement. Monsieur A a ajouté qu'à peu près à la même époque, il avait réglé avec succès une revendication salariale envers son employeur, qui lui devait environ 4 000 $ - ce qui avait encore compliqué davantage la situation.

Monsieur A a expliqué que, comme le BOF avait fait une saisie-arrêt de son salaire, la somme que lui devait son employeur avait été envoyée au BOF. Monsieur A nous a dit que le BOF n'avait jamais accusé réception de la lettre de son avocat, et n'en avait jamais tenu compte. Monsieur A a déclaré que sa banque avait fait une vérification de solvabilité plusieurs années après et avait découvert que, selon le BOF, il devait des arriérés. En 2001, Monsieur A a fait une déclaration d'impôt, pour laquelle il attendait un remboursement de 4 500 $ environ. Mais ce montant a aussi été envoyé au BOF en raison d'une saisie-arrêt fédérale. Le BOF a accepté de verser une partie du trop-payé à Monsieur A, mais a maintenu qu'il devait encore environ 2 500 $ d'arriérés.

Une représentante de l'ombudsman a communiqué avec le BOF, et celui-ci a déclaré qu'il essayait de déterminer si Monsieur A devait ou non des arriérés, et si oui pour quel montant. Après plusieurs appels, le BOF a reconnu qu'il ne pouvait pas raisonnablement garder les fonds de Monsieur A sans savoir si celui-ci devait réellement de l'argent. Par conséquent, le BOF a confirmé que le solde de 2 486,73 $,

qu'il retenait, serait remis à Monsieur A. Le BOF a aussi accepté de radier le dossier de Monsieur A à l'agence d'évaluation du crédit.

Monsieur B, payeur d'une pension alimentaire, essayait d'obtenir que le BOF cesse la mise à exécution de ses obligations de paiement. Il pensait que ses enfants n'étaient plus admissibles à une pension alimentaire, vu leur âge, et étant donné qu'ils n'habitaient plus à la maison, et ne fréquentaient plus l'école. Monsieur B s'est mis en rapport avec notre bureau, disant que la bénéficiaire avait envoyé deux télécopies au BOF pour mettre fin aux obligations de paiement. Mais le BOF lui avait dit ne pas trouver trace de ces télécopies. Monsieur B nous a expliqué que son député provincial n'avait pas pu résoudre ce problème. Notre personnel s'est adressé au BOF et lui a demandé s'il avait vérifié ses relevés de télécopieur ou le dossier pour repérer les télécopies. Le BOF l'a fait alors et a retrouvé les deux télécopies en question. Il a annulé les obligations de paiement de Monsieur B et lui a remis 126,20 $.

Madame E paie une pension alimentaire et a la garde d'un de ses enfants depuis janvier 2003. En novembre 2003, elle s'est adressée à Ombudsman Ontario, expliquant qu'elle avait reçu récemment une nouvelle ordonnance judiciaire qui réduisait rétroactivement ses obligations de paiement à compter de janvier 2003. Madame E s'apprêtait à entrer en congé de maladie. Elle s'inquiétait que le BOF puisse prendre jusqu'à six semaines pour rectifier le montant prélevé à son compte bancaire, et craignait que ses prestations de maladie dans le cadre d'Assurance-emploi ne soient saisies. Une représentante de l'ombudsman a communiqué avec le BOF, qui a déclaré ne pas avoir reçu l'ordonnance judiciaire. La représentante de l'ombudsman a pris les dispositions nécessaires pour que Madame E fasse parvenir l'ordonnance judiciaire au BOF et pour que celui-ci en accuse réception. Le BOF a alors rectifié le compte de Madame E, conformément aux dispositions de la nouvelle ordonnance. Le BOF a déterminé que Madame E avait fait un trop-payé de 4 171,50 $ et a accepté de créditer cette somme aux futurs paiements de Madame E. Le BOF a confirmé que les prélèvements faits au compte bancaire de Madame E reprendraient en avril 2005, et il s'est engagé à envoyer une confirmation écrite de ce fait à Madame E ainsi qu'au bénéficiaire de la pension alimentaire.

Monsieur A s'est mis en rapport avec Ombudsman Ontario après avoir reçu une lettre du BOF l'avertissant que son permis de conduire allait être suspendu pour non-paiement d'arriérés de pension alimentaire. Monsieur A était très inquiet car il avait besoin de son permis pour travailler. Il a déclaré qu'il n'avait pas réussi à joindre le BOF pour tenter de conclure un accord de remboursement. Un représentant de l'ombudsman a communiqué avec le BOF pour discuter le cas. Le BOF a accepté de bloquer la suspension du permis jusqu'à ce que son personnel réussisse à joindre Monsieur A pour discuter un échéancier de remboursement. Quelques jours plus tard, le BOF et Monsieur A ont conclu un échéancier de remboursement volontaire de l'arriéré. Monsieur A a pu conserver son permis et garder son emploi.

Madame B, bénéficiaire d'une pension alimentaire, a communiqué avec l'ombudsman parce qu'elle n'avait pas reçu de paiements depuis quelque temps, alors que le payeur de la pension alimentaire avait déclaré que ces paiements avaient été prélevés sur ses chèques de paie. Madame B a dit qu'elle n'avait pas réussi à joindre le BOF pour obtenir une explication. Un représentant de l'ombudsman a communiqué avec le BOF pour discuter la situation. Le BOF a expliqué qu'un des paiements lui avait été renvoyé, et qu'il avait bloqué les paiements suivants en attendant de pouvoir confirmer l'adresse de Madame B. Celle-ci a fourni son adresse correcte au BOF, qui lui a fait parvenir les fonds.

Monsieur C, payeur de pension alimentaire, s'est plaint à l'ombudsman qu'il essayait depuis cinq ans de résoudre ses problèmes de cote de solvabilité causés par le BOF. Monsieur C a déclaré qu'en 1998 lui et son ex-conjointe avaient confirmé au BOF que les obligations de paiement de pension alimentaire pour leurs enfants avaient pris fin. Monsieur C a expliqué qu'en dépit de cette confirmation, lorsqu'il avait fait une demande de prêt en 2001, on lui avait dit que le rapport de l'agence d'évaluation du crédit indiquait qu'il devait des arriérés. L'avocat de Monsieur C avait écrit au BOF pour confirmer de nouveau que les obligations de paiement avaient cessé. Monsieur C a signalé qu'il avait communiqué récemment avec sa banque, et qu'il avait appris que l'agence d'évaluation du crédit indiquait toujours des arriérés à son dossier. Une représentante de l'ombudsman s'est mise en rapport avec le BOF, et celui-ci lui a fait savoir que le compte de Monsieur C avait été redressé en 2001, mais qu'il restait un petit solde d'arriérés après le redressement. Le BOF a reconnu toutefois que les parties n'avaient jamais été avisées que des arriérés subsistaient, et que la bénéficiaire de la pension avait confirmé la fin des obligations de paiement. Dans ces circonstances, le BOF a fait le nécessaire pour annuler administrativement les arriérés et pour clore le cas. Le BOF a aussi accepté de faire radier le dossier de Monsieur C à l'agence d'évaluation du crédit, et de lui envoyer une confirmation écrite de cette radiation.

Madame D s'est plainte à l'ombudsman qu'elle était sans nouvelles du BOF au sujet de son ordonnance de soutien alimentaire, qui avait été émise au Québec et qu'elle avait entrepris d'enregistrer en Ontario. Suite à la demande de renseignements de notre bureau, le BOF a communiqué avec les responsables au Québec, a retracé le dossier de Madame D qui n'avait jamais été transféré du Québec, et l'a fait expédier pour qu'il soit enregistré en Ontario. Peu après notre appel, le BOF a commencé à appliquer l'ordonnance et Madame D a reçu les paiements de pension attendus.

Monsieur F s'est plaint à Ombudsman Ontario, disant que le BOF prélevait des arriérés qu'il avait déjà payés. Il a déclaré que la bénéficiaire de la pension avait précédemment confirmé que tous les arriérés étaient intégralement payés, mais qu'elle avait ensuite déposé une fausse déclaration d'arriérés, que le BOF avait entrepris de mettre à exécution. Suite à notre intervention, le BOF a obtenu l'opinion d'un conseiller juridique confirmant que la bénéficiaire de la pension ne pouvait pas réclamer des arriérés dont elle avait confirmé le paiement intégral précédemment. Le BOF a accepté de radier 2 563 $ d'arriérés du compte de Monsieur F.

Monsieur G a fait appel à Ombudsman Ontario car il avait des difficultés à savoir où en était son dossier au BOF. Monsieur G a déclaré qu'il avait expédié une nouvelle ordonnance judiciaire au BOF, mais que son compte n'avait pas été rectifié en conséquence et qu'aucun trop-payé ne lui avait été renvoyé. Une représentante de l'ombudsman a appelé le BOF et elle a appris que Monsieur G n'avait pas soumis la nouvelle ordonnance judiciaire requise pour faire la rectification, mais qu'il avait simplement fourni un endossement. Le BOF s'est procuré une copie des documents du tribunal, a rectifié le compte de Monsieur G, et lui a remboursé la somme de 3 096 $ le lendemain.

Monsieur T est un payeur de pension alimentaire qui bénéficie actuellement des prestations d'Ontario au travail. Il s'est plaint à Ombudsman Ontario que le BOF tentait d'obtenir de lui des paiements de pension, alors que son ordonnance judiciaire indiquait qu'il n'était pas censé payer de pension pendant qu'il était à l'aide sociale. Monsieur T nous a dit qu'il avait essayé de téléphoner au BOF pendant quatre jours pour confirmer sa situation, mais sans succès. Une représentante de l'ombudsman a communiqué avec le BOF, et celui-ci a déclaré que, vu les circonstances, il mettrait fin à toute mesure d'exécution, annulerait tous les arriérés et fermerait le dossier.

Madame U s'est plainte à Ombudsman Ontario que le BOF faisait une mauvaise interprétation de son ordonnance judiciaire et refusait d'appliquer une disposition de pension alimentaire pour enfants. Une représentante de l'ombudsman a communiqué avec le BOF pour discuter le cas de Madame U. En résultat, le BOF a réexaminé le dossier et a confirmé que Madame U avait raison. Le BOF a redressé le compte de Madame U pour qu'il reflète le solde correct des arriérés. Le BOF a également envoyé un avis de mise à jour des arriérés aux instances dont relève le payeur.

Madame V s'est plainte à notre bureau que le BOF avait omis de percevoir des arriérés de pension alimentaire en son nom. Par suite de notre intervention, le BOF a communiqué avec la source de revenu du payeur, qui a accepté de prélever 50 pour 100 du revenu du payeur pour recouvrer les arriérés.

Madame W s'est plainte à notre bureau, disant que le BOF devrait radier son nom à l'agence d'évaluation du crédit car elle ne devait aucuns arriérés de pension. Un représentant de l'ombudsman a joint le BOF, qui a fait éliminer le dossier de Madame W à l'agence d'évaluation du crédit.

Monsieur Y s'est adressé à Ombudsman Ontario pour se plaindre que le BOF continuait de prélever 50 pour 100 de sa pension de vieillesse, alors qu'il ne devait plus aucuns arriérés. Suite à notre intervention, le BOF a mis fin à une saisie-arrêt fédérale et a envoyé un chèque à Monsieur Y pour le solde de son crédit.

Madame Z, bénéficiaire d'une pension alimentaire, s'est plainte à l'ombudsman que le BOF avait égaré un de ses paiements. Un représentant de l'ombudsman a communiqué avec le BOF, qui a entrepris une enquête. En résultat, le BOF a retracé le paiement égaré et l'a crédité au compte de Madame Z.

Programme ontarien de soutien aux personnes handicapées (POSPH)

Madame B s'est plainte à l'ombudsman à propos du calcul de ses prestations rétroactives du POSPH. Madame B s'était tout d'abord vu refuser les prestations du POSPH, mais elle avait fait appel au Tribunal de l'aide sociale avec succès. Le Tribunal de l'aide sociale lui avait accordé quatre mois de prestations rétroactives. Le Ministère avait prolongé encore davantage l'admissibilité de Madame B, faisant commencer ses prestations à la période où la seconde trousse de détermination de l'invalidité lui avait été envoyé. Mais Madame B croyait qu'elle avait droit à des prestations pour une période plus longue encore. D'après les renseignements obtenus, Madame B aurait dû recevoir des prestations dès le jour où elle avait soumis sa première trousse de détermination de l'invalidité. Une enquêteuse a communiqué avec le Ministère, et celui-ci a reconnu que le paiement des prestations de Madame B aurait dû commencer plus tôt. Le Ministère a attribué cette erreur en partie au conflit de travail de 2002. Les prestations de Madame B ont été prolongées de quatre mois supplémentaires, et Madame B a reçu un chèque de 1 146,90 $.

Cher ombudsman

J'aimerais envoyer une lettre de remerciement pour votre aide à résoudre le problème d'assurance pour frais de transport à des fins médicales que j'avais avec le bureau du POSPH. Votre employée a pu résoudre l'affaire en quelques jours, alors que moi et mon député n'avions obtenu aucuns résultats après six semaines.

Madame C s'est adressée à notre bureau car elle pensait être en droit de percevoir une pension en vertu d'une ordonnance alimentaire cédée au Ministère tandis qu'elle bénéficiait des prestations du POSPH. Elle a déclaré que le Ministère n'avait pas annulé la cession en temps opportun et avait continué de percevoir l'argent qui aurait dû lui revenir. Une représentante de l'ombudsman a communiqué avec le Bureau des obligations familiales (BOF), qui veillait à la mise à exécution de l'ordonnance de Madame C, ainsi qu'avec le Ministère à propos de ses dossiers POSPH. Par suite de notre intervention, le Ministère a accepté de réexaminer ses dossiers. Il a conclu que, bien que les prestations POSPH de Madame C aient pris fin en 1994, la cession des paiements de pension alimentaire au Ministère n'avait pas été annulée avant février 2001. Le Ministère a découvert que, même s'il avait payé à Madame C une partie des sommes reçues du BOF, il avait perçu quatre paiements qui auraient dû aller directement à Madame C. Le Ministère a reconnu son erreur et a envoyé un chèque de 1 044 $ à Madame C.

Madame D, bénéficiaire de prestations du POSPH, s'est plainte à notre bureau que le Ministère exigeait d'elle, mais à tort, un remboursement de 2 000 $ de prestations. Madame D avait demandé au Ministère de revoir la question, mais le Ministère lui avait dit qu'il n'était pas possible de faire appel. Madame D a déclaré que le Ministère ne lui avait pas dit à quoi correspondait ce trop-payé, et ne lui avait fourni aucun justificatif. Une représentante de l'ombudsman a communiqué avec le Ministère, et celui-ci lui a expliqué que le trop-payé résultait de paiements faits dans le cadre d'Ontario au travail. Le Ministère a toutefois accepté d'obtenir des justificatifs et de les transmettre à Madame D. Comme Madame D n'a reçu aucun autre renseignement du Ministère par la suite, notre bureau s'est de nouveau mis en rapport avec lui. Le Ministère a expliqué son retard en disant que des documents avaient été égarés. Le Ministère a fini par classer le trop-payé comme non-recouvrable, étant donné que Madame D n'en avait jamais été avisée, et il a fait savoir qu'il ne chercherait plus à récupérer cette somme.

Madame E a demandé l'aide d'Ombudsman Ontario parce qu'elle était dans l'incapacité d'aller à un rendez-vous au bureau régional du Ministère. Madame E habite une petite ville dépourvue de service d'autobus. Elle n'avait pas les moyens de prendre un taxi et elle ne connaissait personne qui puisse la conduire car elle avait récemment emménagé dans cette localité. Madame E a expliqué que le Ministère lui avait dit que ses prestations prendraient fin si elle ne venait pas à ce rendez-vous. Une représentante de l'ombudsman a communiqué avec le Ministère pour discuter la situation. Par suite de notre intervention, le Ministère a accepté que Madame E rencontre le personnel ministériel dans sa communauté.

Monsieur F est une personne handicapée et bénéficie de prestations du POSPH. Il s'est plaint à notre bureau car le Ministère lui avait envoyé une lettre lui disant qu'il déduirait une partie de ses prestations pour récupérer un trop-payé, sans pouvoir lui expliquer l'origine de ce trop-payé. Le Ministère n'avait pas répondu à sa demande de rencontre pour discuter la question. Suite à notre demande informelle de renseignements, le Ministère a découvert que le trop-payé résultait d'une erreur qui s'était produite lorsque les chaussures spéciales de Monsieur F avaient été payées par Ontario au travail plutôt que par le POSPH. Ontario au travail avait annulé le paiement, ce qui avait déclenché l'envoi d'une lettre de trop-payé par le POSPH. Suite à notre intervention, le Ministère a identifié un problème systémique au sein du processus, et s'est engagé à travailler de concert avec Ontario au travail pour y remédier. Le Ministère a également écrit à Monsieur F pour lui présenter des excuses et pour lui expliquer ce qui s'était passé.

Madame S, bénéficiaire du POSPH, était inquiète quand elle a appelé Ombudsman Ontario car elle avait besoin d'un supplément d'argent pour payer ses fournitures médicales. Auparavant, son député provincial l'avait aidée à obtenir l'approbation permanente d'un supplément, mais depuis deux mois elle n'avait pas reçu cette allocation.

Madame S, son médecin de famille, et son député provincial avaient écrit au Ministère pour lui demander de régler le problème, mais leurs lettres étaient restées sans réponse. Quand nous avons communiqué avec le Ministère, il a confirmé que l'allocation n'avait pas été envoyée à Madame S, bien que son approbation remonte à plusieurs mois. Grâce à notre intervention, le Ministère a expédié immédiatement un chèque à Madame S et il s'est engagé à continuer de lui payer en temps opportun ce supplément sur ses chèques à venir.

Monsieur G, une personne du troisième âge, avait demandé à son chargé de cas à Ontario au travail, de transférer son dossier au POSPH car conformément aux directives du POSPH il était automatiquement admissible à des prestations. Mais ce transfert n'avait pas été fait. Monsieur G s'en est plaint à notre bureau. Une représentante de l'ombudsman a communiqué avec le Ministère, qui a accepté de parler au travailleur social à Ontario au travail pour régler rapidement le problème. Le dossier de Monsieur G a été transféré au POSPH en juin 2002 et le Ministère lui a accordé des prestations à compter de mars 2002. Monsieur G considérait qu'il aurait dû commencer à bénéficier de prestations du POSPH dès août 2001, et il a fait appel au Tribunal de l'aide sociale. Dans sa décision, le Tribunal a noté ceci : « Bien que l'appelant ait fait des tentatives répétées pour obtenir des renseignements, ses requêtes ont trouvé sourde oreille jusqu'à l'intervention de l'ombudsman. » Le Tribunal a noté qu'il n'avait pas l'autorité, de par la loi, de déterminer si le directeur avait fait erreur à propos de la date d'entrée en vigueur des prestations, mais il a encouragé Monsieur G à faire part de son dilemme à l'ombudsman. Monsieur G a donc communiqué de nouveau avec notre bureau. Notre personnel a alors parlé au Ministère, qui a accepté de revoir le dossier de Monsieur G. Par suite de notre intervention, le Ministère a déterminé que Monsieur G aurait dû commencer à recevoir les prestations du POSPH en mai 2001.

Monsieur T, bénéficiaire du POSPH, s'est plaint à notre bureau car, bien que le Ministère lui remboursera ses frais de transport à des fins médicales, il doit avancer 550 $ par mois en frais de taxi pour aller jusqu'à huit rendez-vous médicaux chaque semaine. Il a expliqué qu'en raison de ces frais de transport, il a du mal à payer ses dépenses de nourriture et de services résidentiels. Il a déclaré que depuis huit mois, agissant personnellement et par l'intermédiaire de son député provincial, il essayait d'obtenir que le Ministère lui accorde une allocation de transport ou lui ouvre un compte dans une société de transport. Monsieur T a déclaré que le personnel du Ministère lui avait dit qu'il n'existait aucune option et qu'il devrait prendre une ambulance pour aller à ses rendez-vous médicaux. Une représentante de l'ombudsman a communiqué avec le Ministère pour discuter le cas de Monsieur T. Par suite de notre intervention, le Ministère a accepté d'ouvrir un compte à Monsieur T dans une compagnie de taxis, pour usage immédiat, et d'émettre un chèque pour le rembourser au plus vite de ses anciens frais de taxi.

Monsieur X bénéficiait des prestations du POSPH quand il a reçu un gros paiement rétroactif de la Commission de la sécurité professionnelle et de l'assurance contre les accidents du travail (CSPAAT). Par conséquent, le Ministère a informé Monsieur X qu'il devait rembourser un trop-payé supérieur à 45 000 $. Monsieur X considérait qu'il devait beaucoup moins et a demandé l'aide de notre bureau. Après avoir passé en revue son dossier, notre personnel n'a pas pu déterminer comment le Ministère avait calculé ce trop-payé. Notre bureau a envoyé une lettre au Ministère, lui demandant d'expliquer les calculs menant à ce trop-payé. Le Ministère a alors accepté de revoir le dossier de Monsieur X, et il a fourni des renseignements sur les calculs en question. Suite à notre demande de renseignements, le Ministère a reconnu avoir fait une erreur et a déclaré que Monsieur X recevrait un remboursement de plus de 5 000 $.

Monsieur H s'était inscrit au programme de travail indépendant, dans le cadre du Programme de soutien de l'emploi du POSPH. Il s'est adressé à l'ombudsman car il n'était pas satisfait du soutien des fournisseurs de services que le Ministère avait recommandés pour l'aider à former sa propre entreprise. Selon Monsieur H et le Ministère, c'était la deuxième fois que Monsieur H se disait insatisfait des fournisseurs de services. La première fois, il s'était plaint de retards déraisonnables causés par un fournisseur de services. Il avait alors été autorisé à mettre fin à son contrat et à trouver un autre fournisseur de services. Ensuite, Monsieur H s'est plaint que son fournisseur actuel avait annulé trois rendez-vous, dont deux sans préavis. Il s'est également dit insatisfait de la qualité du soutien offert. Lorsque Monsieur H s'est plaint de ce fournisseur au Ministère, celui-ci l'a renvoyé au fournisseur en question pour discuter son problème. Monsieur H n'a pas été satisfait de cette réponse. Il voulait en savoir plus sur la manière dont le Ministère sélectionne les fournisseurs et surveille la qualité de leurs services. Au dire de Monsieur H, le Ministère avait déclaré qu'il appartenait à Monsieur H de rencontrer chacun des fournisseurs de services et d'évaluer leur capacité à l'aider dans ses buts.

Une représentante de l'ombudsman a adressé plusieurs demandes de renseignements au Ministère. Celui-ci a expliqué qu'il joue le rôle de courtier entre les participants au programme et les fournisseurs de services dans la communauté, qui sont à contrat avec le Ministère pour des services de soutien de l'emploi. Le Ministère a aussi expliqué qu'il existe plus de 40 fournisseurs de services dans la région où réside Monsieur H. Le Ministère a confirmé qu'il n'avait pas de système de plaintes formelles pour les problèmes avec les fournisseurs de services. Par suite de notre intervention, le Ministère a clairement expliqué à Monsieur H comment procéder, étape par étape, pour régler son problème avec son fournisseur de services. De plus, le Ministère a accepté de revoir ses processus et d'instaurer un système de plaintes formelles pour les participants insatisfaits de leurs fournisseurs de services dans la région de Monsieur H. Par la suite, le Ministère nous a envoyé un exemplaire de son nouveau processus de « Plaintes contre les fournisseurs de services », Programme de soutien de l'emploi du POSPH, pour les clients de cette région. Le Ministère a fait savoir qu'il enverrait également ce document aux directeurs du POSPH dans toute la province, comme modèle à utiliser possiblement dans leur région. Nous avons appris récemment qu'une autre région avait adopté un système similaire de plaintes contre les fournisseurs de services et qu'elle communiquerait bientôt des renseignements sur ce système aux participants et aux fournisseurs de services du POSPH.

Madame A s'est plainte à notre bureau, car elle attendait depuis cinq mois une décision du Ministère concernant sa demande de prestations au POSPH. Madame A a expliqué que le Ministère avait reçu sa demande le 5 août 2003, et qu'on lui avait dit d'appeler dans quatre semaines pour savoir où en était son dossier. Elle a déclaré que, lorsqu'elle avait téléphoné à la mi-octobre, on lui avait demandé de rappeler dans deux semaines. Mais quand elle avait rappelé en novembre, on l'avait informée que sa demande ne serait pas considérée avant la fin décembre au plus tôt. Une représentante de l'ombudsman a communiqué avec le Ministère pour discuter le problème de Madame A. Dans les deux jours qui ont suivi notre intervention, le Ministère a transmis le dossier de Madame A à un arbitre et s'est engagé à lui donner une décision une semaine ou deux plus tard.

Madame B s'est plainte à l'ombudsman que le Ministère ne lui avait pas communiqué des renseignements critiques en matière de santé relativement à sa résidence. Madame B est handicapée et bénéficie de l'aide du POSPH. Elle a expliqué qu'elle avait dit au Ministère qu'il y avait de la moisissure dans ses placards, et que celui-ci avait commandé une

évaluation environnementale. Madame B a affirmé que le Ministère refusait de lui fournir un exemplaire du rapport d'évaluation, et lui avait dit de présenter une requête d'accès à l'information. Madame B a déclaré que, fort inquiète du contenu de ce rapport, elle avait décidé de quitter sa résidence avec sa famille pour aller dans un refuge pour femmes, par mesure de sécurité pour la santé de ses enfants. Une représentante de l'ombudsman a communiqué avec le Ministère au sujet du rapport d'évaluation environnementale. Suite à notre intervention, le Ministère a accepté de faire connaître le rapport à Madame B. Le rapport a confirmé que sa résidence présentait des dangers environnementaux.

Ministère des Transports

Direction des permis et de l'immatriculation

Monsieur Q s'est plaint à l'ombudsman suite à la suspension de son permis de conduire. Il a déclaré qu'un permis valide lui était indispensable pour son travail. Il a expliqué qu'il avait subi une intervention chirurgicale en juin 2003, et qu'il avait fait un évanouissement sans gravité. Suite à cet incident, son chirurgien l'avait envoyé consulter un neurologue, qui avait confirmé finalement qu'il pouvait conduire sans danger. Mais Monsieur Q avait ensuite reçu une lettre du Ministère l'avisant que son permis de conduire allait être suspendu. Le Ministère avait dit à Monsieur Q que cette suspension faisait suite à la réception d'un rapport de neurologie indiquant que Monsieur Q ne pouvait pas conduire en sécurité. Monsieur Q avait communiqué avec le neurologue, qui lui avait expliqué qu'il n'avait pas encore envoyé son rapport de suivi confirmant que Monsieur Q était apte à la conduite. Le neurologue s'était engagé à envoyer ce rapport immédiatement. Monsieur Q était fort inquiet car on lui avait dit qu'il faudrait jusqu'à huit semaines au Ministère pour considérer tout document présenté, et car il risquait de perdre son emploi s'il n'avait pas de permis valide. Une représentante de l'ombudsman a communiqué avec le Ministère, et celui-ci a expliqué qu'il avait reçu le rapport du neurologue mais que ce rapport était insuffisant. Le Ministère a suggéré que Monsieur Q obtienne un rapport d'un autre médecin. Monsieur Q a obtenu un rapport de son chirurgien confirmant qu'il était apte à la conduite et il l'a expédié au Ministère. Le Ministère a confirmé à notre bureau que ce nouveau document était satisfaisant et que le permis de Monsieur Q serait rétabli immédiatement.

Monsieur O, immigrant au Canada, avait fait une demande de permis de conduire pour obtenir un emploi de chauffeur de camions. Il avait fourni les documents requis, émis dans son pays d'origine, pour la mise à jour de son dossier de conducteur par le Ministère. Le Ministère lui avait dit que, dès qu'il aurait actualisé ses données, il lui émettrait un résumé et un permis de conduire permanent. En juillet, Monsieur O a communiqué avec Ombudsman Ontario et s'est plaint d'attendre son permis depuis sept mois.

Suite à notre demande de renseignements, le Ministère a revu ses dossiers, a retracé la demande de Monsieur O et l'a envoyée pour faire la saisie des données. Le Ministère nous a ensuite rappelés pour confirmer qu'il avait mis à jour ses données électroniques, et il a chargé un employé de rencontrer Monsieur O pour s'occuper de son cas. Le lendemain, Monsieur O nous a appelés pour nous dire qu'il avait obtenu un permis temporaire, et qu'il avait reçu l'assurance qu'un permis permanent suivrait dans les six semaines.

Monsieur P s'est adressé à Ombudsman Ontario en septembre 2003, se plaignant qu'il essayait d'obtenir deux

documents de son résumé du conducteur depuis juin 2003. Au départ, le Ministère lui avait demandé d'envoyer une demande accompagnée de 12 $, et lui avait dit qu'il recevrait les documents dans quatre à six semaines. Monsieur P a envoyé un chèque, qui a été encaissé, et il est resté en rapport continu avec le Ministère par courriel et au téléphone, mais en vain. Une représentante de l'ombudsman a communiqué avec le Ministère, qui a déclaré ne trouver trace ni de la lettre de Monsieur P, ni de son paiement. Le Ministère a demandé copies du chèque de Monsieur P, recto et verso, pour confirmer le paiement. Monsieur P nous a dit que sa banque demandait 5 $ par chèque pour faire des copies, et il considérait que ce n'était pas à lui de payer ces frais. Notre bureau a de nouveau appelé le Ministère pour lui demander s'il était prêt à assumer les frais bancaires de Monsieur P. Peu après, le Ministère a envoyé les documents à Monsieur P. par la poste, sans lui demander preuve du chèque encaissé.

Madame R est une mère célibataire, avec trois enfants à charge, qui a récemment déménagé à Montréal. Elle s'est plainte à l'ombudsman car elle n'avait pas pu obtenir son permis de conduire au Québec, en raison d'une erreur dans son dossier de conductrice en Ontario. Madame R ne peut pas obtenir un permis de conduire au Québec si son permis a été suspendu en Ontario. Madame R a expliqué qu'elle est représentante des ventes et qu'elle a besoin d'un permis pour travailler. Elle a dit que son employeur l'avait avertie qu'elle perdrait son emploi si son permis n'était pas validé. Madame R a reconnu qu'elle avait eu plusieurs contraventions aux règlements de la circulation, et que lors d'une entrevue d'inaptitude à la conduite le Ministère l'avait informée qu'elle devrait conduire toute une année sans infraction. Tout juste avant la fin de cette année, Madame R avait eu une nouvelle contravention, ce qui avait entraîné une suspension automatique de son permis pendant 28 jours. Mais quand Madame R avait reçu et examiné le dossier de conductrice envoyé par le Ministère, elle avait constaté que les détails d'une contravention étaient incorrects. Elle avait alors appelé le Ministère pour lui en faire part, mais le Ministère lui avait dit que ceci ne changerait rien à sa suspension.

Une représentante de l'ombudsman a communiqué avec le Ministère pour clarifier les détails de la suspension et pour voir si les données d'une des contraventions étaient erronées, comme l'affirmait Madame R. Par suite de notre intervention, le Ministère a accepté de réexaminer cette contravention et a déterminé qu'il y avait une erreur dans le dossier de conductrice de Madame R. Le Ministère a corrigé l'erreur, a levé la suspension, et Madame R a pu obtenir son permis de conduire au Québec.

Monsieur B, un travailleur accidenté qui a récemment quitté l'Ontario pour s'installer en Colombie-Britannique, s'est plaint qu'il avait des difficultés à obtenir une confirmation du ministère des Transports quant à la raison de la suspension de son permis de conduire. Il a expliqué que la CSPAAT avait interrompu ses prestations dans l'attente d'une confirmation que son permis de conduire ontarien avait été suspendu en raison de son accident du travail. Un représentant de l'ombudsman a communiqué avec le Ministère, et celui-ci l'a informé que, suite à la suspension du permis, il avait envoyé les avis pertinents à l'adresse ontarienne inscrite au dossier. Le Ministère a accepté d'expédier la confirmation de la raison de la suspension à Monsieur B par messager. Grâce à notre intervention, Monsieur B a reçu la confirmation dont il avait besoin, il a de nouveau perçu ses prestations de la CSPAAT, et il a reçu 10 900 $ en prestations rétroactives de la CSPAAT.

Programme de mesures correctives

Madame N devait suivre un programme de mesures correctives pour conduite dangereuse, suite à la décision d'un tribunal. Ce programme de mesures correctives comprend d'une part des entrevues pour les personnes reconnues coupables de conduite dangereuse ou d'autres infractions,

et d'autre part le programme « Bonne conduite » pour les personnes reconnues coupables d'avoir conduit en état d'ivresse. Madame N a donc appelé le Ministère, qui l'a référée au programme « Bonne conduite ». Elle a tenté à plusieurs reprises, mais en vain, de convaincre le Ministère que c'était le mauvais programme étant donné la nature de son infraction. Elle a finalement réussi à parler à la directrice du programme « Bonne conduite ». Celle-ci a reconnu que Madame N était dans le mauvais programme, mais elle a refusé de rembourser les 585 $ que Madame N avait payés. Madame N a ensuite parlé à plusieurs personnes au Ministère, qui ont aussi refusé tout remboursement. Entre-temps, Madame N a continué d'appeler le Ministère pour essayer d'entrer dans le bon programme. Elle a systématiquement été renvoyée au programme « Bonne conduite ».

Madame N a communiqué avec nous car elle voulait récupérer son argent et car elle avait besoin de notre aide pour entrer dans le bon programme de mesures correctives. Une représentante de l'ombudsman a fait une demande de renseignements au Ministère. Celui-ci a reconnu qu'il était responsable d'avoir mal acheminé le dossier de Madame N et a accepté de la rembourser. Le Ministère s'est engagé à demander au personnel responsable de cette erreur de revoir les politiques sur les mesures correctives, et à veiller à ce que les plaintes soient dûment signalées à l'avenir. De plus, Madame N a été placée dans le programme approprié de mesures correctives.

Services opérationnels

Monsieur M s'est plaint à notre bureau car il avait des difficultés à obtenir un permis d'aménagement du territoire auprès du Ministère. Sa famille, qui comptait huit personnes dont un enfant en fauteuil roulant, vivait dans un petit appartement de deux chambres en attendant la construction de la nouvelle maison. L'ancienne maison avait brûlé, et Monsieur M avait commencé à la reconstruire. Le Ministère voulait que Monsieur M utilise une voie d'accès pour autos autre que l'allée située devant la maison, qui donnait directement sur l'autoroute. Selon le Ministère, les règlements n'autorisent pas l'accès direct à une autoroute quand il existe une autre voie d'accès. Le Ministère disait aussi que la voie située devant la maison était une allée piétonne et n'avait jamais été approuvée comme voie pour autos. Le Ministère avait donné un permis d'aménagement du territoire à Monsieur M, à condition qu'il enlève le ponceau au bout de la voie d'accès située devant la maison ou qu'il réduise cette voie à la dimension d'une allée piétonne.

Monsieur M a expliqué à notre bureau que le temps pressait car les permis de la ville avaient été approuvés et la maison était partiellement construite. La ville menaçait de révoquer les permis de Monsieur M s'il n'obtenait pas le permis d'aménagement du territoire du Ministère. Monsieur M a déclaré qu'il n'avait ni le temps, ni l'argent pour faire les changements exigés par le Ministère, mais qu'il voulait bien s'engager à ne pas utiliser la voie d'accès devant la maison. Le député provincial de Monsieur M était intervenu en son nom, mais le Ministère était resté sur sa position. Monsieur M avait alors fait appel à nous.

Le personnel de l'ombudsman a communiqué avec le Ministère et a noté que, selon Monsieur M, le ponceau au bout de la voie d'accès était la propriété du Ministère, et que cette voie était déjà une allée puisque l'herbe avait poussé sur les deux côtés. Après discussion avec le Ministère, celui-ci a accepté d'approuver le permis d'aménagement du territoire si le plaignant soumettait une confirmation écrite l'engageant à ne pas utiliser la voie d'accès devant la maison comme voie pour autos.

Ministère du Travail

Commission de la sécurité professionnelle et de l'assurance contre les accidents du travail (CSPAAT)

Monsieur B, qui est sourd et communique par signes, s'est plaint que la CSPAAT ne lui avait donné aucun renseignement sur le statut de son appel, présenté en 1995. Monsieur B a également soulevé plusieurs questions, pour lesquelles il souhaitait avoir une réponse de la Commission, qui portaient en partie sur les mesures prises par elle pour répondre aux besoins spéciaux des personnes communiquant par signes. Ombudsman Ontario s'est mis en rapport avec la CSPAAT pour s'enquérir du cas de Monsieur B. Après avoir revu ce dossier, la CSPAAT a reconnu qu'il y avait eu omission et que l'appel n'avait jamais été entendu. La CSPAAT a envoyé un formulaire d'objection à Monsieur B pour qu'il le remplisse, après quoi l'appel serait entendu. Elle a aussi écrit directement à Monsieur B pour répondre à ses autres questions. Peu après, Monsieur B a informé notre bureau qu'il avait reçu un paiement de la CSPAAT.

Cher ombudsman

La CSPAAT a enfin répondu à la lettre. Sans l'aide d'Ombudsman Ontario, mon cas à la CSPAAT aurait pu rester sur les étagères pendant des années. Bonne nouvelle, elle n'attend plus sur les étagères.

Madame U, dont le cas avait été signalé dans notre Rapport annuel de l'an dernier, avait reçu plus de 16 000 $ d'intérêts impayés sur ses arriérés de pension, grâce à notre intervention. L'ombudsman s'était alors inquiété du fait que d'autres travailleurs accidentés n'avaient peut-être pas reçu d'intérêts sur leurs arriérés de pension. Cette année financière, la CSPAAT a donc procédé à un examen des dossiers qui mettaient en jeu le paiement d'arriérés résultant de décisions d'appels, d'octobre 1995 à 2000. La CSPAAT a déclaré qu'elle avait terminé son étude, avait versé les intérêts dus, et avait apporté des améliorations à ses processus d'administration.

Madame E s'est plainte à l'ombudsman car la CSPAAT avait omis d'émettre une décision écrite concernant le rejet de sa demande. Elle a expliqué qu'elle avait tenté d'obtenir ce document pour pouvoir faire appel. En octobre 2003, elle avait appris qu'une décision formelle avait été prise et communiquée à son ancien représentant en novembre 2000. La date limite d'appel de la décision était passée, et Madame E avait été informée qu'elle devrait demander une dispense de cette date limite si elle voulait faire objection. Une représentante de l'ombudsman a communiqué avec la CSPAAT pour clarifier la situation. Une agente d'indemnisation de la CSPAAT a expliqué que Madame E avait été déclarée non-admissible aux prestations après le 13 novembre 2000 en raison d'une mise à pied par l'employeur. L'agente d'indemnisation a précisé que la décision n'avait jamais été communiquée par écrit car le représentant de Madame E avait accepté cette décision. Après avoir reconsidéré la question, la CSPAAT a accepté de déroger à la date limite et d'envoyer une nouvelle décision écrite à Madame E., lui donnant ainsi une période de six mois pour faire objection.

Tribunal d'appel de la sécurité professionnelle et de l'assurance contre les accidents du travail (TASPAAT)

Monsieur A s'est plaint à l'ombudsman car le TASPAAT avait entendu son cas, mais ne l'avait toujours pas informé de sa décision 20 mois plus tard. Le TASPAAT a enfin communiqué sa décision le jour même où l'ombudsman entamait une enquête à propos de ce retard. Le président du TASPAAT a déclaré que le TASPAAT avait connu des problèmes notables de production tout au long de 2003, en raison du nombre restreint de vice-présidents sur sa liste de service. Le président a expliqué que l'ancien ministre du

Travail n'avait pas renommé plusieurs décideurs, et que le nombre total de décideurs était tombé de 90 à moins de 50 à la fin de 2003. Le président a également expliqué que la pénurie de décideurs avait causé de sérieux problèmes de programmation et de production. Il a déclaré qu'il y avait maintenant du retard dans le traitement des dossiers d'appel et dans la correspondance, car les décideurs actuels du TASPAAT avaient pris en charge des cas supplémentaires pour tenter de compenser la réduction de la liste de service. Le président a noté que le nouveau ministre du Travail avait récemment renommé plusieurs décideurs chevronnés et se montrait en faveur de la nomination de personnes de qualité. Le président prévoyait que d'ici à septembre 2004, le TASPAAT serait en mesure de redresser graduellement la situation actuelle et de rattraper la plupart des retards. Mais il a précisé que ce succès dépendrait en partie de l'approbation d'une augmentation budgétaire par le Ministère, pour refléter l'accroissement du nombre de décideurs et du nombre de cas. L'ombudsman continuera de surveiller le problème des retards au TASPAAT durant la prochaine année financière.

OMBUDSMAN ONTARIO

Notre mission

« À l'œuvre pour assurer des services du gouvernement provincial équitables et responsables »

Nos valeurs

Ombudsman Ontario est guidé par les valeurs suivantes dans ses relations avec son personnel, le public et le gouvernement :

Équité : *traiter chacune et chacun de manière raisonnable, équitable et impartiale*

Responsabilité : *fournir des services de qualité, en assumer la responsabilité, tout en innovant pour les évaluer et les améliorer*

Intégrité : *faire preuve de transparence, d'honnêteté et de respect de l'éthique*

Respect : *comprendre les différences individuelles et apprécier la diversité*

Numéros de téléphone

1 800 387-2620 – Français

1-800-263-1830 – English

1 866 411-4211 – Téléscripteur pour malentendants

416 586-3485 – Télécopieur

www.ombudsman.on.ca – Site Web

Le présent rapport annuel est disponible en anglais et sur cédérom, sur demande.
Pour obtenir des renseignements généraux ou faire un changement d'adresse, veuillez téléphoner à notre bureau des communications au 416 586-3353.

Personnel du bureau de l'ombudsman de l'Ontario : Le 31 mars 2004

Ombudsman
Clare Lewis, c.r.

Adjointe administrative
Carolyn Braunlich

SERVICES JURIDIQUES

Avocates principales
Laura Pettigrew
Wendy Ray

Conseillère juridique
Tamara Hauerstock

Analyste / Enquêteuse
Lorraine Boucher

Adjointe de recherche
Sherrie Nicholson

SERVICES DES PLAINTES

Directrice
Lenna Bradburn

Secrétaire administrative
Denise Salmon

CENTRE D'ACCÈS

Chef de service
Lenna Bradburn

Superviseure
Eva Kalisz

Représentantes / Représentants à l'accès
Monique Bokya-Mboyo
Zalina Deodat
Muktar Houssein
Eddie Kabasele
Hema Nagar
Johanne Safar
Michelle Touchette

EQUIPE GÉNÉRALISTE

Chef de service
Sue Haslam

Chef d'équipe
Mary Elizabeth Nugent

Secrétaire administrative
Kamala Kirushna

Représentantes / Représentants de l'ombudsman
Michelle Amaral
Danielle Barbeau-Rodrigue
Alphonse Barikage
Robin Bosworth
Lira Buschman
Zalina Deodat (intérimaire)
Joane De Varennes
Rozmin Dossa (temporaire)
Hannalie Ethier
Pauline Gignac
Diane Hall
Roch McLean
Marie-Claire Muamba
Janet Ortved (temporaire)
Amita Shunglu

ÉQUIPE D'ENQUÊTES

Chef de service
Duncan Newport

Chef d'équipe
James Nicholas

Secrétaire administrative
Betty Baker

Enquêteuses / Enquêteurs
Kwame Addo
Irene Buncel
Winsome Cain
Gerry Carlino
Rosie Dear
Mary Jane Fenton
Anita Glasier
Anne Hart
Barbara Hirst
Lourine Lucas
Kathy Penfold
Matilda Presner
Elizabeth Weston
Barbara Worthington

ÉQUIPE DES SERVICES CORRECTIONNELS

Chef de service
Sue Seto

Chefs d'équipe
Tim Arkell
Cathy Rea

Représentantes / Représentants de l'ombudsman
Ellise Amenu
Garvin DeFour
Chakib El Hakmaoui
Sharon Fowler
Claire Giroux
Esla Hutchinson
George La Rosa
Nicole LeBlanc
Beena Rajendra
Anne Sophie Leduc
Gabriella Trotta

Préposée aux services correctionnels
Lourdes Legardo

Opératrice de traitement de texte
Jackie Holmes

SERVICES INTERNES

Directeur
Peter Allen

Secrétaire administrative
Susan Mason

FINANCES ET ADMINISTRATION

Chef de service
John Allan

Adjointe administrative
Dora Gimenez-Dixon

Analyste comptable
Judith Lee

Représentant du service à la clientèle
Wolfgang Schulz

Opératrice de traitement de texte
Maureen Bourns

SYSTÈMES D'INFORMATION

Chef de service
John Allan

Analystes-programmeuse / programmeur
Kwasi Frimpong
Dianne King

Technicienne aux données
Hazel Warner (temporaire)

Préposée à l'analyse des dossiers
Jackie Correia

Préposée au soutien informatique aux utilisateurs
Joyce Coolman

POLITIQUES

COMMUNICATIONS / PROGRAMME DE SENSIBILISATION COMMUNAUTAIRE

Chef de service
Gail Scala

Superviseure, Programme de sensibilisation communautaire
Judith Klie

Représentantes de l'ombudsman
Micheline Gagné
Laura Spiers
Pamela Young

Secrétaire administratif
Dean Morra

RESSOURCES HUMAINES

Superviseure, Services au personnel
Joyce Leonard

Superviseur, Formation et Emploi
Deen Ajasa

Secrétaire administrative
Grace Domingo

OMBUDSMAN ONTARIO

Pour lancer le programme

1. Insérer le cédérom dans l'ordinateur
2. Le programme devrait démarrer automatiquement. Dans le cas contraire :

Sur l'écran Windows, cliquer sur Démarrer, puis sur Exécuter.
Taper au clavier D:\rewards.htm
Cliquer sur OK ou sur la touche Entrée.

Design: Fizz Design Inc.

OMBUDSMAN
ONTARIO